

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HAN DE REGIR LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE APOYO A LA UNIDAD DE AUTOMATIZACIÓN INTELIGENTE PARA LA GOBERNANZA, CALIDAD, DESARROLLO Y OPERACIÓN DE LOS AUTOMATISMOS
EXPTE. 2025 / 312606



	MARIA GAMERO ESTEBAN	25/07/2025	PÁGINA 1 / 57
VERIFICACIÓN	NJyGw1x3L0GE50Q3fv2J7hi3dKoY6	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

	RAUL JIMENEZ JIMENEZ	08/09/2025 15:34:07	PÁGINA: 1 / 57
VERIFICACIÓN	NJyGwYNw2dT4pSdls8CK580fs9dFU	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

ÍNDICE

1	INTRODUCCIÓN	5
2	OBJETO DEL CONTRATO	8
3	ALCANCE DE SERVICIOS Y SUMINISTROS A PROVEER	10
3.1.1	LOTE 1: OFICINA DE GOBERNANZA Y CALIDAD DE LA UNIDAD DE AUTOMATIZACIÓN INTELIGENTE	10
3.1.1.1	Servicios de gobernanza	11
3.1.1.2	Servicios de gestión de oportunidades y procesos	12
3.1.1.3	Servicios de aseguramiento de la calidad y seguridad	13
3.1.2	LOTE 2: DESARROLLO Y OPERACIÓN DE AUTOMATISMOS PARA LA UNIDAD DE AUTOMATIZACIÓN INTELIGENTE	14
3.1.2.1	Servicios de diseño y desarrollo de automatismos	14
3.1.2.2	Servicios de operación y soporte	17
3.1.2.3	Suministro de licencias software y soporte experto	20
4	GESTIÓN DEL CONTRATO	23
4.1.1	Modelo de ejecución	23
4.1.2	Funciones y responsabilidades	24
4.1.3	Procedimiento de sustitución de recursos	26



MARIA GAMERO ESTEBAN		25/07/2025	PÁGINA 2 / 57
VERIFICACIÓN	NJyGw1x3L0GE50Q3fv2J7hl3dkoY6	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		08/09/2025 15:34:07	PÁGINA: 2 / 57
VERIFICACIÓN	NJyGwYNw2dT4pSdls8CK580fqs9dFU	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

4.1.4	Entregables	27
4.1.5	Órdenes de trabajo	29
4.1.6	Control y seguimiento	30
4.1.7	Horario de prestación	32
4.1.8	Calidad del servicio	33
4.1.8.1	Acuerdo de Nivel de Servicio de soporte	33
4.1.8.2	Calidad del desarrollo de los automatismos	36
4.1.8.3	Robustez de los automatismos	37
4.1.9	Condiciones de instalación del software	37
5	CONDICIONES GENERALES	39
5.1.1	Lugar, forma de prestación y medios	39
5.1.2	Propiedad intelectual de los trabajos	39
5.1.3	Ciberseguridad	40
5.1.4	Gestión de usuarios y control de accesos	45
5.1.5	Arquitectura de soluciones en el desarrollo software	47
5.1.6	Uso de infraestructuras TIC y herramientas corporativas	48
5.1.7	Desarrollo compatible con la Estrategia de Transición a la Nube.....	49
5.1.8	Rediseño funcional y simplificación de procedimientos administrativos	49
5.1.9	Definición de procedimientos administrativos por medios electrónicos	50
5.1.10	Uso de certificados y firma electrónica	50



MARIA GAMERO ESTEBAN		25/07/2025	PÁGINA 3 / 57
VERIFICACIÓN	NJyGw1x3L0GE50Q3fiv2J7hI3dKoY6	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		08/09/2025 15:34:07	PÁGINA: 3 / 57
VERIFICACIÓN	NJyGwYNw2dT4pSdIs8CK580fqs9dFU	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

5.1.11	Verificación de documentos firmados electrónicamente.....	51
5.1.12	Interoperabilidad.....	51
5.1.13	Normalización de fuentes y registros administrativos	52
5.1.14	Apertura de datos.....	52
5.1.15	Apertura de servicios.....	53
5.1.16	Accesibilidad de sitios web y aplicaciones móviles	54
5.1.17	Presencia de la Junta de Andalucía en Internet	55
5.1.18	Calidad del software.....	57



MARIA GAMERO ESTEBAN		25/07/2025	PÁGINA 4 / 57
VERIFICACIÓN	NJyGw1x3L0GE50Q3fv2J7hl3dkoY6	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		08/09/2025 15:34:07	PÁGINA: 4 / 57
VERIFICACIÓN	NJyGwYNw2dT4pSdls8CK580fqs9dFU	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

1 INTRODUCCIÓN

1.1 Antecedentes

En la Ley del Presupuesto de la Comunidad Autónoma de Andalucía para 2021 se crea la Agencia Digital de Andalucía (en adelante ADA o la Agencia), que aglutina los servicios TIC de todas las Consejerías, Agencias Administrativas y de Régimen Especial.

La ADA tiene como fines:

- a) La definición y ejecución de los instrumentos de tecnologías de la información, telecomunicaciones, ciberseguridad y gobierno abierto y su estrategia digital, en el ámbito de la Administración de la Junta de Andalucía, sus agencias administrativas y sus agencias de régimen especial.
- b) La definición y coordinación de las políticas estratégicas de aplicación y de seguridad de las tecnologías de la información y de las comunicaciones en el ámbito del sector público andaluz no incluido en el párrafo anterior, incluyéndose los consorcios referidos en el artículo 12.3 de la Ley 9/2007, de 22 de octubre, así como la ejecución de los instrumentos comunes que las desarrollen y la definición y contratación de bienes y servicios de carácter general aplicables.

En su marco estratégico, define como principios de la estrategia que la ADA nace para afrontar el desafío de hacer realidad la transformación digital de Andalucía, y en especial de su administración pública, contribuyendo de este modo al posicionamiento de la Junta de Andalucía como administración de referencia para la reactivación económica de la región, gracias al impulso de la tecnología.

La aparición de nuevas tecnologías disruptivas y su posible uso en las administraciones públicas hace necesario iniciar un proceso de reflexión sobre la aplicabilidad de las mismas en la Junta de Andalucía. El propio Parlamento Europeo ha lanzado el programa Europa Digital 2021-2027 cuyo objetivo es apoyar la transformación digital de las sociedades europeas y de sus economías, afrontado materias como la supercomputación, la inteligencia artificial, la



MARIA GAMERO ESTEBAN		25/07/2025	PÁGINA 5 / 57
VERIFICACIÓN	NJyGw1x3L0GE50Q3fv2J7hl3dkoY6	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		08/09/2025 15:34:07	PÁGINA: 5 / 57
VERIFICACIÓN	NJyGwYNw2dT4pSdls8CK580fqs9dFU	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

ciberseguridad, las competencias digitales y la extensión de las tecnologías digitales en la economía y sociedad.

En esta línea, la automatización robótica de procesos (RPA – Robotic Process Automation) y el procesamiento inteligente de documentos (IDP – Intelligent Document Processing) permiten mejorar la eficiencia transfiriendo actividades transaccionales a las máquinas, que pueden realizarlas de manera rápida y con un mínimo de errores, liberando el tiempo de las personas en actividades repetitivas que no requieran del juicio humano.

1.2 La unidad de Automatización Inteligente de la Agencia Digital de Andalucía.

La Unidad de Automatización Inteligente (en adelante, UAI), es el centro de excelencia centralizado para la adopción de tecnologías de automatización inteligente en la Junta de Andalucía. La UAI se encuentra dentro de la ADA, liderada por el Servicio de Automatización Inteligente, y lleva ejecutando proyectos de automatización de procesos desde el año 2020.

El objetivo de la unidad es automatizar tareas que permitan recuperar tiempo para que los gestores puedan dedicarse a tareas de mayor valor añadido, agilizando los servicios públicos y, por consiguiente, repercutir en un mejor servicio a la ciudadanía.

Para ello, se utilizan varias tecnologías que logran automatizar procesos y tareas, de entre las que destacan la tecnología RPA (Robotic Process Automation, Automatización de procesos mediante robotización) y para el tratamiento inteligente de documentos IDP (Intelligent Document Processing, Procesamiento Inteligente de Documentos).

LA UAI ofrece sus servicios para todo el ciclo de vida de un proceso automatizado: desde su descubrimiento y estudio de viabilidad, hasta el diseño y desarrollo de la solución y posterior ejecución automática en la plataforma. Integra todos los proyectos de robotización e IDP de la administración andaluza bajo un marco y metodología comunes basadas en soluciones reutilizables, y gestiona la infraestructura centralizada de automatización inteligente con todos los requerimientos técnicos necesarios para atender a la demanda prevista.



MARIA GAMERO ESTEBAN		25/07/2025	PÁGINA 6 / 57
VERIFICACIÓN	NJyGw1x3L0GE50Q3fiv2J7hl3dkoY6	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		08/09/2025 15:34:07	PÁGINA: 6 / 57
VERIFICACIÓN	NJyGwYNw2dT4pSdls8CK580fqs9dFU	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

Se ha puesto en marcha la plataforma de automatización inteligente con todos los requerimientos técnicos necesarios para atender a la demanda prevista, incluyendo la posibilidad de desbordamiento en modo RaaS (Robots as a Service).

La Unidad de Automatización Inteligente ha robotizado hasta el primer cuatrimestre de 2025 83 procesos, gestionando más de 2,8 millones de expedientes y 4 millones de documentos de forma automatizada por la inteligencia artificial, lo que ha significado más de 766.000 horas ejecutadas por robots y recuperadas a los empleados públicos.

Para dar continuidad a la labor desempeñada desde su creación, el Servicio de Automatización Inteligente precisa de la contratación de los servicios de apoyo a la automatización de procesos objeto de este contrato.



MARIA GAMERO ESTEBAN		25/07/2025	PÁGINA 7 / 57
VERIFICACIÓN	NJyGw1x3L0GE50Q3fiv2J7hI3dkoY6	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		08/09/2025 15:34:07	PÁGINA: 7 / 57
VERIFICACIÓN	NJyGwYNw2dT4pSdls8CK580fqs9dFU	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

2 OBJETO DEL CONTRATO

El objeto de la presente contratación es la prestación de la totalidad de servicios y suministros necesarios para la automatización de procesos en el ámbito de actuación de la Agencia Digital de Andalucía así como en el Servicio Andaluz de Salud, mediante la combinación de tecnologías de automatización robótica de procesos (RPA) y procesamiento inteligente de documentos (IDP), incluyendo todas las técnicas aplicables (expresiones regulares, análisis de imágenes, reconocimiento de caracteres y letra manuscrita, procesamiento de lenguaje natural, inteligencia artificial generativa...). De esta forma, con carácter general, en este pliego, cuando se haga referencia a procesos automatizados o automatismos nos estaremos refiriendo tanto a tareas automatizadas con RPA como procesamiento de documentos con IDP.

A modo de resumen, en el objeto del contrato se concreta en los siguientes bloques de trabajos:

1. Servicios de gobernanza
2. Servicios de gestión de oportunidades y procesos
3. Servicios de aseguramiento de la calidad y seguridad
4. Servicios de diseño y desarrollo de automatismos
5. Servicios de operación y soporte
6. Suministros de licencias software y soporte experto

En el siguiente apartado, se describe el detalle de los trabajos incluidos en cada uno de ellos.

Para la consecución de los objetivos esperados, los trabajos se organizarán en dos lotes, según lo descrito en la siguiente tabla:



MARIA GAMERO ESTEBAN		25/07/2025	PÁGINA 8 / 57
VERIFICACIÓN	NJyGw1x3L0GE50Q3fv2J7hl3dkoY6	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		08/09/2025 15:34:07	PÁGINA: 8 / 57
VERIFICACIÓN	NJyGwYNw2dT4pSdls8CK580fqs9dFU	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

Lotes	Trabajos incluidos
LOTE 1: Gobernanza y calidad de la Unidad de Automatización Inteligente	Servicios de gobernanza Servicios de gestión de oportunidades y procesos Servicios de aseguramiento de la calidad y seguridad
LOTE 2: Desarrollo y operación de automatismos para la Unidad de Automatización Inteligente	Servicios de diseño y desarrollo de automatismos Servicios de operación y soporte Suministros de licencias software y soporte experto

Los servicios deberán prestarse tomando como punto de partida el entorno tecnológico y metodológico de la Unidad de Automatización Inteligente, así como la base de automatismos desarrollados por la misma a la que deberá darse continuidad en la operación.

La Agencia pondrá a disposición de las empresas que lo soliciten, la documentación descriptiva que sintetiza la situación en cuanto a entorno tecnológico, arquitectura e inventario de los automatismos, previa firma de un acuerdo de confidencialidad.



MARIA GAMERO ESTEBAN		25/07/2025	PÁGINA 9 / 57
VERIFICACIÓN	NJyGw1x3L0GE50Q3fiv2J7hl3dkoY6	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		08/09/2025 15:34:07	PÁGINA: 9 / 57
VERIFICACIÓN	NJyGwYNw2dT4pSdls8CK580fqs9dFU	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

3 ALCANCE DE SERVICIOS Y SUMINISTROS A PROVEER

Con el presente contrato se pretende mejorar la eficacia y eficiencia en la prestación de los servicios públicos y de los procedimientos administrativos tramitados a través de la utilización de tecnologías de automatización de procesos (RPA) y procesamiento inteligente de documentos (IDP), reduciendo los tiempos de operación, mejorando el control y la calidad de los procesos, evitando errores humanos y asegurando la escalabilidad de los procesos.

Un aspecto diferenciador para el éxito del proyecto hasta ahora ha sido la aplicación de las **metodologías ágiles**. Se deberá tener presente a la hora de abordar el proyecto, el tiempo que se requiere al personal de la Junta de Andalucía a lo largo del análisis, desarrollo y despliegue de los productos resultantes. Está claro que la participación del personal de las unidades administrativas objeto de los trabajos del contrato, es un elemento imprescindible para alcanzar los objetivos de mejora deseados. Sin embargo, es necesario tener en cuenta que el tiempo de dedicación a este proyecto supondrá una carga adicional a sus actividades habituales, por este motivo, la empresa adjudicataria deberá utilizar los mecanismos oportunos para obtener toda la información necesaria para el proyecto con el menor tiempo de dedicación posible por su parte.

Sin ánimo de establecer ninguna preferencia por una metodología particular, se considera que metodologías ágiles del tipo Lean, Scrum, Design Thinking, Kanban, Lego o DevOps facilitan la participación de las personas involucradas tanto en el descubrimiento de procesos como en el análisis de estos y reducen los ciclos de desarrollo. Para la gestión de la UAI, actualmente se está aplicando Lean Management y OKR, personal experto en estas metodologías guiará la evolución de la metodología desde una perspectiva de agilidad, incluyendo la impartición de la formación que se considere necesaria.

3.1.1 LOTE 1: OFICINA DE GOBERNANZA Y CALIDAD DE LA UNIDAD DE AUTOMATIZACIÓN INTELIGENTE



Esta línea de trabajo aglutina los trabajos de gobernanza, desde el punto de vista metodológico y de seguimiento, comunicación, gestión del cambio y aseguramiento de la

MARIA GAMERO ESTEBAN		25/07/2025	PÁGINA 10 / 57
VERIFICACIÓN	NJyGw1x3L0GE50Q3fv2J7hl3dkoY6	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		08/09/2025 15:34:07	PÁGINA: 10 / 57
VERIFICACIÓN	NJyGwYNw2dT4pSdls8CK580fqs9dFU	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

calidad, para asegurar un gobierno eficaz e integrado de la UAI. La empresa adjudicataria tendrá que ejecutar los trabajos detallados a continuación con el objetivo de proveer el marco metodológico de trabajo, el conocimiento global de situación de los trabajos, sirviendo asimismo como control de calidad de los trabajos de desarrollo y operación, cubriendo todos los aspectos estratégicos, tácticos y operativos para garantizar el éxito del proyecto.

3.1.1.1 Servicios de gobernanza

En este bloque de actividad se contemplan los trabajos de planificación, comunicación y gestión del cambio, así como el seguimiento y coordinación de la actividad de la UAI para garantizar el cumplimiento de los objetivos y plazos definidos.

Entre otras, se abordarán las siguientes tareas:

- Definición y seguimiento de estrategias de automatización inteligente alineadas con los objetivos organizacionales.
- Mejora continua del marco de gobierno y metodológico para garantizar su alineación con las mejores prácticas y necesidades organizativas.
- Evolución de la política de seguridad y arquitectura tecnológica garantizando el cumplimiento del ENS, RGPD y ENI.
- Análisis de la demanda y evaluación de la capacidad de la infraestructura y equipos para priorizar y planificar las oportunidades de automatización.
- Control y seguimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio.
- Gestión de riesgos asociados a la automatización inteligente, incluyendo identificación, evaluación y mitigación de riesgos técnicos, operativos y de cumplimiento.
- Gestión del dato y documental orientadas al reporte y a la toma de decisiones ágiles, incluyendo la mejora continua de los cuadros de mandos.
- Asesoramiento experto e innovación, desde el punto de vista tecnológico como legal, para implantar y regular el uso de las nuevas tecnologías, realización de análisis de tendencias del mercado, benchmarking de iniciativas, buenas prácticas, etc.)



MARIA GAMERO ESTEBAN		25/07/2025	PÁGINA 11 / 57
VERIFICACIÓN	NJyGw1x3L0GE50Q3fV2J7hI3dkoY6	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		08/09/2025 15:34:07	PÁGINA: 11 / 57
VERIFICACIÓN	NJyGwYNw2dT4pSdls8CK580fqs9dFU	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

- Divulgación y formación del valor de la automatización inteligente y casos de éxito: noticias, web, materiales formativos, newsletter, candidatura a premios, talleres, workshops, etc.
- Generación de contenidos digitales en diversos formatos (vídeos, infografías, píldoras informativas, etc.) de fácil consumo para el apoyo a la puesta en marcha de automatismos.

3.1.1.2 Servicios de gestión de oportunidades y procesos

En este bloque de actividad se contemplan los trabajos de identificación proactiva y reactiva de actuaciones y operativas de la Junta de Andalucía susceptibles de ser automatizadas tanto aplicando tecnologías de automatización robótica (RPA) o de tratamiento inteligente de documentos (IDP), así como evaluar la conveniencia de su ejecución desde un punto de vista económico y operacional.

Contemplará asimismo el impulso y seguimiento de los trabajos necesarios para la satisfacción de la demanda velando por correcta aplicación de la metodología de la UAI, coordinando la participación de todas las partes implicadas: responsables de las unidades administrativas, personal TIC y consultores del servicio de automatización del Lote de Desarrollo y operación.

Entre otras, se abordarán las siguientes tareas:

- Análisis preliminar de las peticiones de automatización recibidas de los centros directivos.
- Sesiones de descubrimiento para la identificación de procesos susceptibles de automatizarse.
- Propuesta, a la dirección del contrato, de priorización de procesos a automatizar basada en el análisis de rentabilidad e impacto.
- Control y seguimiento del diseño, desarrollo y estabilización de todos los automatismos para garantizar su adecuación a la metodología y cumplimiento de plazos.



MARIA GAMERO ESTEBAN		25/07/2025	PÁGINA 12 / 57
VERIFICACIÓN	NJyGw1x3L0GE50Q3fv2J7hl3dKoY6	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		08/09/2025 15:34:07	PÁGINA: 12 / 57
VERIFICACIÓN	NJyGwYNw2dT4pSdls8CK580fqs9dFU	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

- Evaluación post-implantación de los automatismos, tras su puesta en funcionamiento y anualmente, se evaluará su correcto funcionamiento, excepciones, satisfacción del usuario y rentabilidad, proponiendo acciones de mejora si fuese necesario.

3.1.1.3 Servicios de aseguramiento de la calidad y seguridad

Este bloque contempla los trabajos necesarios para verificar el aseguramiento y control de la calidad de los procesos automatizados, tanto en lo que se refiere a los productos finales como a todo el proceso de desarrollo y puesta en producción de dichos productos de forma que se haga una cobertura integral tanto del Aseguramiento de la Calidad (Control de entregables no software) y Control de Calidad (Certificación de desarrollos software).

Para ello, al menos, se realizarán las siguientes actividades:

- Definición de buenas prácticas y reutilización de código (estándares de codificación, plantillas, inventario de activos reutilizables, etc.).
- Certificación de los automatismos. Se realizará de forma progresiva para los automatismos ya operativos y, de forma obligatoria, para todos los automatismos desarrollados con carácter previo al despliegue en la plataforma corporativa de la Junta de Andalucía:
 - Control de entregables, detallados en el apartado 4.1.4 de este pliego, revisando aspectos relativos a su existencia, formato y contenido, validando que cumple la metodología UAI.
 - Certificación de desarrollos, revisando la calidad del código fuente, auditoría de seguridad, y realizando las pruebas funcionales, de integración y de instalación.
 - Evaluación del índice de calidad del desarrollo, conforme a lo establecido en el apartado 4.1.8.2 de este pliego.
 - Recomendaciones para mejorar la eficiencia, seguridad y rentabilidad del automatismo.



MARIA GAMERO ESTEBAN		25/07/2025	PÁGINA 13 / 57
VERIFICACIÓN	NJyGw1x3L0GE50Q3fv2J7hl3dKoY6	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		08/09/2025 15:34:07	PÁGINA: 13 / 57
VERIFICACIÓN	NJyGwYNw2dT4pSdls8CK580fqs9dFU	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

Sólo una vez pasados los controles de calidad y seguridad de manera satisfactoria, se cursará su inclusión en la plataforma corporativa de automatización de la Junta de Andalucía.

- Evaluación mensual del índice de robustez de los automatismos en funcionamiento, conforme a lo especificado en el apartado 4.1.8.3 de este pliego.
- Auditoría de seguridad anual para asegurar el cumplimiento de la política de seguridad en coordinación con los responsables de Seguridad de los sistemas implicados.

3.1.2 LOTE 2: DESARROLLO Y OPERACIÓN DE AUTOMATISMOS PARA LA UNIDAD DE AUTOMATIZACIÓN INTELIGENTE

Esta línea aglutina los trabajos necesarios tanto para el análisis y desarrollo de cada uno de los automatismos como para la operación y soporte de los mismos, incluyendo la arquitectura de la plataforma de automatización, su operación y monitorización. Asimismo, en este lote se incluye el suministro de las licencias necesarias para el funcionamiento de los automatismos.

La capacitación del equipo de trabajo que desarrolle los servicios objeto de este Lote, acreditada mediante certificaciones profesionales de tecnología UiPath, se considera fundamental por lo que la empresa adjudicataria debe promover la formación, certificación y mejora continua de la capacitación de su equipo, lo que redundará de forma directa en el nivel de calidad de los trabajos desarrollados.

Todas las acciones que se realicen situarán al usuario en el centro con el fin de adaptarlas a sus necesidades y expectativas.

3.1.2.1 Servicios de diseño y desarrollo de automatismos

Este bloque de actividad contempla los trabajos de los nuevos desarrollos de automatismos, corrección -en su caso- y evolución continuada de todas las operativas automatizadas con RPA y/o IDP, de forma que se garantice su adecuación funcional, técnica y legal en todo momento.



MARIA GAMERO ESTEBAN		25/07/2025	PÁGINA 14 / 57
VERIFICACIÓN	NJyGw1x3L0GE50Q3fv2J7hl3dKoY6	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		08/09/2025 15:34:07	PÁGINA: 14 / 57
VERIFICACIÓN	NJyGwYNw2dT4pSdls8CK580fqs9dFU	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

Con el fin de aplicar las mejores prácticas y asegurar despliegues eficientes, la empresa adjudicataria garantizará la calidad de todo el ciclo de vida de los automatismos de acuerdo con las normas y estándares de la UAI (reutilización de código, control de entregables, certificación de desarrollos, auditoría de seguridad, etc.).

Los trabajos de este bloque contemplan:

1. **Nuevos desarrollos.** Hace referencia al análisis y desarrollo de una nueva funcionalidad de una operativa automatizada o un nuevo proceso a automatizar o tratamiento documental.
2. **Actuaciones correctivas.** Hace referencia a los cambios precisos para corregir errores en los automatismos ya desarrollados. Este servicio incluirá los trabajos de desarrollo que permitan solucionar aquellas incidencias que se detecten y que produzcan un mal funcionamiento del automatismo. El esfuerzo derivado de estas actuaciones no se facturará.
3. **Actuaciones evolutivas.** Hace referencia a las modificaciones necesarias en el automatismo para cubrir la expansión o cambio en las necesidades de los usuarios. También incluye modificaciones que afectan a los entornos en los que el automatismo opera debido a cambios tecnológicos o normativos. No se consideran incluidos en esta categoría aquellos cambios y mejoras que afecten a un porcentaje superior al 50% de funcionalidad ya implementada, en cuyo caso pasará a considerarse una nueva oportunidad.
 Las actuaciones evolutivas tendrán que conllevar asimismo una actualización de la documentación del automatismo.

En el caso de los nuevos desarrollos, se incluyen las siguientes actuaciones:

- Estudio y valoración del análisis de rentabilidad e impacto, orientado a evaluar los costes, ahorros y beneficios esperados con la automatización, incluyendo la complejidad del proceso, el impacto y el retorno de la inversión (ROI), para concluir si la automatización es la opción recomendada.



MARIA GAMERO ESTEBAN		25/07/2025	PÁGINA 15 / 57
VERIFICACIÓN	NJyGw1x3L0GE50Q3fV2J7hI3dkoY6	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		08/09/2025 15:34:07	PÁGINA: 15 / 57
VERIFICACIÓN	NJyGwYNw2dT4pSdls8CK580fqs9dFU	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

- Realización del acta de constitución de proyecto, de forma conjunta con la unidad responsable del proceso a automatizar.
- Análisis detallado del proceso. Se deberá definir el alcance de las tareas a automatizar, detectando y analizando las excepciones e identificando las diferentes aplicaciones que intervienen en el proceso, con el objetivo de obtener resultados visibles en el menor tiempo de plazo. El resultado será un plan de trabajo y una guía para la automatización de proceso. También se analizarán, de manera coordinada con los Responsables de Seguridad de los sistemas implicados las medidas de seguridad a abordar.
- Estimación de esfuerzo y plan de trabajo. Evaluación mediante la calculadora de complejidad de la UAI de esfuerzo y tiempos para la implantación del alcance definido en la guía de automatización.
- Actualización del análisis de rentabilidad e impacto. Se revisará el estudio de rentabilidad inicial y los riesgos que se hubieran identificado, es especial la complejidad definida y si se detectase desviación se deberá acordar con el director del proyecto el nivel de esfuerzo requerido.
- Diseño de la solución. Documento técnico de diseño de la solución de acuerdo con el análisis realizado, incluye la arquitectura del sistema, los flujos de trabajo, la integración con otras aplicaciones, la gestión de excepciones, las reglas de negocio y los controles de seguridad. Además, proporciona especificaciones sobre la implementación, los datos de entrada y salida, y los criterios de validación y pruebas.
- Desarrollo. En base al diseño realizado, se llevará a cabo el desarrollo del automatismo siguiendo las normas de calidad, así como las buenas prácticas establecidas. Asimismo, se deberá contar con los mecanismos adecuados para minimizar el impacto en los usuarios que se vean afectados por los cambios realizados.
- Pruebas y ajustes. Con el objetivo de obtener la aceptación por parte del usuario, se realizarán las pruebas necesarias para garantizar el buen funcionamiento del automatismo. Una vez que se comprueba que el comportamiento es el esperado, se actualizarán los entregables con los ajustes que haya sido necesario realizar.



MARIA GAMERO ESTEBAN		25/07/2025	PÁGINA 16 / 57
VERIFICACIÓN	NJyGw1x3L0GE50Q3fv2J7hI3dKoY6	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		08/09/2025 15:34:07	PÁGINA: 16 / 57
VERIFICACIÓN	NJyGwYNw2dT4pSdIs8CK580fqs9dFU	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

- Formación y acompañamiento. Se impartirá formación al personal funcional de las unidades administrativas involucradas en los automatismos implantados, acompañando en la adaptación a la nueva operativa y coordinación con las actividades del robot. Esto supondrá elaborar manuales de usuario, videos, sesiones de formación en todo el proceso para que el cambio sea adecuado
- Estabilización. Sólo una vez pasados los controles de calidad y seguridad de manera satisfactoria, se cursará su inclusión en la plataforma corporativa de automatización de la Junta de Andalucía. Tras la puesta en marcha, es necesaria una fase de estabilización de la plataforma donde se validará el correcto funcionamiento una vez validadas todas las funcionalidades, excepciones y rendimiento esperado. Estos trabajos se realizarán en coordinación con la empresa adjudicataria de Lote 1.
- Soporte. Se elaborará un manual de operación con la definición de la ventana de operación, la política de retención de datos, el nivel de servicio, picos de trabajo, listado de los sistemas de información implicados en el proceso, alertas, KPIs de negocio, estadísticas y cualquier otra documentación específica del proceso.

3.1.2.2 Servicios de operación y soporte

Este bloque de trabajos contempla la administración y operación para garantizar el buen funcionamiento de todos los componentes que conforman la infraestructura tecnológica de la UAI (desarrollo, estabilización y producción).

Entre otras, se incluirán las siguientes actividades:

- Evolución de arquitectura tecnológica. Evolución de la arquitectura tecnológica para el escalado y dar servicio a las nuevas funcionalidades que ofrezca la UAI. Calibración de modelos de IA para garantizar la precisión y relevancia.
- Asesoramiento técnico para la evolución de la política de seguridad garantizando el cumplimiento del ENS, RGPD y ENI.



MARIA GAMERO ESTEBAN		25/07/2025	PÁGINA 17 / 57
VERIFICACIÓN	NJyGw1x3L0GE50Q3fv2J7hl3dKoY6	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		08/09/2025 15:34:07	PÁGINA: 17 / 57
VERIFICACIÓN	NJyGwYNw2dT4pSdls8CK580fqs9dFU	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

- Evolución de herramientas de gestión UAI. Gestión y mejora continua de las herramientas de dan soporte a la gestión de la UAI: cuadro de mandos, repositorio de proyectos, plataforma de observabilidad, consola de validación, web, etc.
- Despliegue de automatismos en los diferentes entornos de la Junta de Andalucía de acuerdo con los procedimientos establecidos en las ventanas de tiempo que se establezcan y minimizando riesgos.
- Gestión de la capacidad. Planificación y configuración del orquestador para optimizar el uso de los robots disponibles.
- Gestión de versiones. Actualización a las últimas versiones de los sistemas y componentes. Las intervenciones de mantenimiento deberán planificarse con antelación y se elegirá la franja horaria más adecuada en función de las necesidades del servicio.
- Gestión de incidencias. Reporte de las excepciones de ejecución a los responsables del proceso. La empresa adjudicataria será responsable de resolver cualquier incidencia que se produzca.
- Gestión de la seguridad. Cumplimiento de la política de seguridad y protección de datos. Gestión de credenciales. Definición y ejecución de planes de contingencia y recuperación.
- Monitorización. La monitorización tendrá dos vertientes, por un lado, garantizar que los productos desplegados se ejecutan de forma correcta bajo una modalidad 24x7 y por otra, establecer mecanismos de análisis que permitan introducir mejoras con el fin de obtener mayores grados de eficiencia. Esto incluye tareas de monitorización avanzada y análisis predictivo para detección temprana de degradaciones o patrones anómalos mediante técnicas estadísticas avanzadas.
- Atención a usuarios. Apoyo a la resolución de problemas, dudas y consultas referidas a la administración, implantación, uso, funcionamiento, integración y configuración de los servicios y automatismos operando en la plataforma de automatización objeto de este contrato.



MARIA GAMERO ESTEBAN		25/07/2025	PÁGINA 18 / 57
VERIFICACIÓN	NJyGw1x3L0GE50Q3fv2J7hl3dkoY6	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		08/09/2025 15:34:07	PÁGINA: 18 / 57
VERIFICACIÓN	NJyGwYNw2dT4pSdls8CK580fqs9dFU	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

El acceso a las distintas aplicaciones y sistemas de la Junta de Andalucía se realizará de manera controlada y garantizando el cumplimiento de las políticas de seguridad de la UAI.

A fin de garantizar la alta disponibilidad con operación continua, el servicio propuesto permitirá la operativa 24x7, de acuerdo con los niveles de servicios que se detallan en el apartado 4.1.8 de este Pliego.

Se establecerán unos tiempos máximos de resolución de las incidencias en función de su nivel de criticidad de acuerdo con los niveles de servicios y horarios se detallan en su apartado correspondiente. Cabe destacar que las incidencias que impidan el correcto funcionamiento de los sistemas y estén tipificadas como graves o bloqueantes serán atendidas por el soporte de guardia de la empresa adjudicataria en un horario 24x7.

Dentro del servicio de operación y soporte, también deben realizarse informes periódicos y bajo demanda, así como identificar problemas recurrentes y gestionar su resolución de manera proactiva.

Robotización como Servicio

Alternativamente, y con objeto de poder dar respuesta a una demanda que supere la capacidad existente en la Junta de Andalucía en momentos puntuales, la Dirección del Proyecto podrá solicitar la ejecución de los procesos en la modalidad Robotización As a Service (RaaS).

En este caso se usarán las licencias, infraestructura, mantenimiento y operación de los robots de la empresa adjudicataria, y se facturará en modalidad pago por uso, en función de las horas consumidas.

En este caso, la licencia podrá estar a nombre de la empresa adjudicataria y la infraestructura deberá estar alojada en la Unión Europea y cumplir con el Reglamento General de Protección de Datos y demás medidas de seguridad incluidas en este pliego.



MARIA GAMERO ESTEBAN		25/07/2025	PÁGINA 19 / 57
VERIFICACIÓN	NJyGw1x3L0GE50Q3fv2J7hl3dKoY6	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		08/09/2025 15:34:07	PÁGINA: 19 / 57
VERIFICACIÓN	NJyGwYNw2dT4pSdls8CK580fqs9dFU	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

También la empresa adjudicataria deberá informar al Director de Proyecto de cualquier desbordamiento realizado a la nube pública, el cual debe ser previamente autorizado por el Director del Proyecto.

3.1.2.3 Suministro de licencias software y soporte experto

Software de automatización

En este bloque se contempla la dotación de licencias software necesarias para dar cobertura a la solución tecnológica a lo largo de la vida del contrato. Las licencias requeridas se describirán siguiendo la nomenclatura del fabricante UiPath, al ser la plataforma software en la que está basado el actual servicio de automatización y todo el inventario de automatismos actualmente operativos.

La empresa adjudicataria provisionará todas las suscripciones o licencias de los componentes que conforman la solución tecnológica necesarios para el desarrollo y operación de los automatismos en los diferentes entornos de la Junta de Andalucía (pruebas, estabilización y producción) durante la ejecución del contrato. A modo orientativo, se prevén las siguientes:

- Licencias para la orquestación en nube en alta disponibilidad y ejecución de robots desatendidos UiPath
- Licencias de robots de pruebas UiPath
- Licencias de citizen developers UiPath

Adicionalmente, podría solicitarse de forma justificada cualquier otro producto del catálogo del proveedor, en las condiciones especificadas en la oferta.

Todas las licencias provisionadas deben incluir un soporte experto del fabricante para garantizar el soporte 24x7 y acelerar la gestión de la resolución de incidencias.

También debe incluir el asesoramiento para la optimización y escalado de la UAI enfocado a desarrollar y mantener programas de automatización autosuficientes y orientados al valor.

Consumo de capacidades para el procesamiento inteligente de documentos



MARIA GAMERO ESTEBAN		25/07/2025	PÁGINA 20 / 57
VERIFICACIÓN	NJyGw1x3L0GE50Q3fiv2J7hl3dkoY6	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		08/09/2025 15:34:07	PÁGINA: 20 / 57
VERIFICACIÓN	NJyGwYNw2dT4pSdls8CK580fqs9dFU	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

En este bloque se contempla la dotación de capacidades necesarias para dar cobertura al procesamiento inteligente de documentos con IA a lo largo de la vida del contrato en los diferentes entornos de la Junta de Andalucía (pruebas, estabilización y producción).

Dado el carácter de innovación de estas tecnologías, se requiere una gran flexibilidad respecto a las infraestructuras y componentes software necesarios para la implantación de los casos de uso de tratamiento documental basado en inteligencia artificial, por ello la totalidad de las herramientas, plataformas, infraestructuras y soluciones tecnológicas soporte a la implantación de los casos de uso serán proporcionadas en la nube por la empresa adjudicataria en modo servicio.

Al menos se deben contemplar las siguientes tecnologías, pudiéndose completar con otras que pudieran ser ofrecidas por la empresa adjudicataria:

- Unidades para la ejecución de productos de inteligencia artificial UiPath (actualmente AI Units) que permitan procesamiento inteligente de documentos, visión computacional, clasificación de textos, etc.
- Capacidades de procesamiento inteligente de documentos con Azure Open AI (incluyendo tokens de entrada y salida, OCR por páginas, SQL Server, Azure functions).

Software adicional incluido

La empresa adjudicataria tendrá que proporcionar sin coste para la Agencia las siguientes licencias que son necesarias para el funcionamiento de la Unidad de Automatización Inteligente:

- 1 Licencia de Power Automate o equivalente.
- Licencia de gestor de credenciales tipo Password Management Pro (PMP) o equivalente, en alta disponibilidad.
- Licencias Windows para la ejecución de todos los robots en sus diferentes tipos (desatendido, desarrollo, pruebas y citizen developer).



MARIA GAMERO ESTEBAN		25/07/2025	PÁGINA 21 / 57
VERIFICACIÓN	NJyGw1x3L0GE50Q3fv2J7hl3dkoY6	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		08/09/2025 15:34:07	PÁGINA: 21 / 57
VERIFICACIÓN	NJyGwYNw2dT4pSdls8CK580fqs9dFU	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



MARIA GAMERO ESTEBAN		25/07/2025	PÁGINA 22 / 57
VERIFICACIÓN	NJyGw1x3L0GE50Q3fiv2J7hi3dkoY6	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		08/09/2025 15:34:07	PÁGINA: 22 / 57
VERIFICACIÓN	NJyGwYNw2dT4pSdls8CK580fs9dFU	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

4 GESTIÓN DEL CONTRATO

4.1.1 Modelo de ejecución

El Modelo de ejecución se basa en las siguientes fases que cubrirán la totalidad del contrato en cada caso:

- **Fase de lanzamiento**

Esta fase abarcará todas las actividades necesarias para la puesta en marcha del servicio propuesto, el equipo de trabajo y los procedimientos, así como la adquisición de los conocimientos necesarios para la fase de pleno servicio. Se abordarán entre otras las siguientes tareas:

- Toma de requisitos para completar la información de los diferentes servicios ofertados.
- Planificación del proyecto y priorización de tareas.
- Aprobación de los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS).

La duración de esta fase será de un máximo de dos meses, a partir del inicio de ejecución del contrato, sin perjuicio de que los servicios objeto del presente contrato deben prestarse desde su inicio, y en esta etapa no serán de aplicación los ANS.

A la finalización de la fase, la empresa adjudicataria traspasará a la Junta de Andalucía el conocimiento de toda la información recopilada.

- **Fase de Pleno Servicio**

Tras la finalización de la fase de lanzamiento, se continuará con la prestación del servicio siendo aplicables penalidades por incumplimiento de los ANS.

Mensualmente se evaluará el seguimiento del proyecto y se establecerá la posibilidad de incrementar o reducir la prestación de los servicios a fin de dar respuesta a la demanda generada o compensar posibles desequilibrios en la planificación prevista.

- **Fase de Devolución del Servicio**

El objetivo de esta etapa es preparar la conclusión del contrato y efectuar la devolución organizada al personal de la Agencia.



MARIA GAMERO ESTEBAN		25/07/2025	PÁGINA 23 / 57
VERIFICACIÓN	NJyGw1x3L0GE50Q3fv2J7hl3dKoY6	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		08/09/2025 15:34:07	PÁGINA: 23 / 57
VERIFICACIÓN	NJyGwYNw2dT4pSdls8CK580fqs9dFU	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

La empresa adjudicataria redactará un Plan de Devolución que describa las obligaciones y tareas que tendrán que ser desarrolladas en relación con la devolución del servicio, que deberá cumplir con los siguientes principios y contenidos:

- Traspaso de conocimiento de los aspectos fundamentales de operaciones y proyectos en curso.
- Colaboración para facilitar la transferencia del conocimiento y la responsabilidad sobre los servicios.
- Eliminación de usuarios y otros datos relacionados con la prestación del servicio.

4.1.2 Funciones y responsabilidades

Es un objetivo prioritario de la Junta de Andalucía asegurar la calidad y eficacia de los trabajos realizados. Debe existir una organización específica prevista para el desarrollo del proyecto en la que cada función quede perfectamente identificada, y cada función tenga asignada una persona responsable de su cumplimiento.

Se establecen las siguientes figuras:

- Dirección del proyecto
- Gestor del proyecto
- Equipo de proyecto

A. Dirección del proyecto

Esta figura será desempeñada por aquella persona de la Junta de Andalucía designada para ello. Sin perjuicio de lo definido en la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público y en el PCAP aprobado que rige este contrato, sus funciones son:

- a. Velar por el cumplimiento de los objetivos y del nivel de calidad del servicio.
- b. Coordinar la efectiva prestación de los servicios.
- c. Recibir periódicamente información estadística y detallada de las tareas realizadas.



MARIA GAMERO ESTEBAN		25/07/2025	PÁGINA 24 / 57
VERIFICACIÓN	NJyGw1x3L0GE50Q3fiv2J7hI3dkoY6	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		08/09/2025 15:34:07	PÁGINA: 24 / 57
VERIFICACIÓN	NJyGwYNw2dT4pSdls8CK580fqs9dFU	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

- d. Certificar la conformidad de los servicios realizados.
- e. Conformar las facturas presentadas por el contratista.
- f. Determinar la sustitución de alguna o algunas de las personas miembros del equipo de prestación de servicios si a su juicio su participación dificulta o pone en peligro la calidad o efectiva prestación de los servicios.

B. Gestor del proyecto

Esta figura será desempeñada por la persona designada en cada caso por la empresa adjudicataria y deberá ser notificada, así como su posible sustituto, a la persona que ostente la Dirección del Proyecto. Son sus funciones:

- a. Ostentar la representación del contratista en sus relaciones con la Junta de Andalucía en lo referente a la ejecución de los trabajos.
- b. Dirigir, representar y coordinar al equipo de trabajo que preste los servicios.
- c. Asegurar el nivel de calidad de la prestación de los servicios y de la documentación producida.
- d. Proponer a la Dirección de Proyecto las modificaciones que estime necesarias, surgidas durante el desarrollo de los trabajos.
- e. Presentar a tiempo la documentación necesaria para que la persona que ostente la Dirección del Proyecto pueda certificar la conformidad de los servicios realizados.
- f. Asegurar la correcta entrega de los informes previstos en este pliego y de todos aquellos solicitados expresamente por la persona que ostente la Dirección del Proyecto.

C. Equipo de proyecto

El equipo de proyecto será el responsable de la realización de todos los procesos y trabajos necesarios para la ejecución del contrato en cada caso.

La adjudicataria aportará un equipo de trabajo integrado por los perfiles y esfuerzo estimado incluidos en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares (PCAP). Este equipo deberá



MARIA GAMERO ESTEBAN		25/07/2025	PÁGINA 25 / 57
VERIFICACIÓN	NJyGw1x3L0GE50Q3fv2J7h13dKoY6	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		08/09/2025 15:34:07	PÁGINA: 25 / 57
VERIFICACIÓN	NJyGwYNw2dT4pSdls8CK580fqs9dFU	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

satisfacer la Solvencia Técnica que exige el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares (PCAP) y será acorde con los perfiles en él detallados.

Dadas las características del proyecto a realizar, así como las circunstancias temporales del mismo, se hace necesario flexibilizar por parte de la empresa adjudicataria la disposición de personal del proyecto a medida que se vaya requiriendo.

Además, deberá proveerse por parte de la empresa adjudicataria a sus personas técnicas de todo el material, equipo y licencias de software necesarias para el desarrollo de la actividad. El presupuesto incluirá todo tipo de gastos generales, financieros, transportes, dietas, desplazamientos, seguros, herramientas, licencias y todo tipo de gasto del personal técnico o gastos de cualquier otro tipo, necesarios para la prestación del servicio.

4.1.3 Procedimiento de sustitución de recursos

Para la sustitución de personal del proyecto a petición de la empresa adjudicataria, habrá de presentarse escrito a la Dirección del Proyecto con la solicitud formal motivada explicando el hecho que suscita el cambio. Asimismo, con el fin de conseguir una adecuada transmisión de conocimientos, la empresa adjudicataria deberá incorporar el reemplazo adecuado al menos quince días naturales antes del cambio. Este período de solape no supondrá coste para la Agencia.

En cualquier caso, las sustituciones de personal habrán de cumplir los siguientes puntos:

- Los cambios se realizarán a través de la presentación de candidatos con un perfil de cualificación técnica y experiencia igual o superior al de la persona que se pretende sustituir.
- Dichos cambios no podrán nunca suponer ningún tipo de variación en la cuantía del contrato.

La Dirección del Proyecto se reserva el derecho a rechazar en cualquier momento cualquiera de los técnicos que se encuentren formando parte del equipo de trabajo. La empresa adjudicataria se compromete a reponer adecuadamente los técnicos rechazados en un plazo máximo de diez días naturales desde la comunicación de la Dirección del Proyecto.



MARIA GAMERO ESTEBAN		25/07/2025	PÁGINA 26 / 57
VERIFICACIÓN	NJyGw1x3L0GE50Q3fv2J7hl3dkoY6	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		08/09/2025 15:34:07	PÁGINA: 26 / 57
VERIFICACIÓN	NJyGwYNw2dT4pSdls8CK580fqs9dFU	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

4.1.4 Entregables

La empresa adjudicataria será el responsable de mantener actualizada y accesible la documentación del proyecto a lo largo del mismo.

Entre otros, se abordarán los siguientes entregables:

- Oficina de gobernanza y calidad de la Unidad de Automatización Inteligente

ENTREGABLE	FORMATO	PERIODICIDAD
Informe de ejecución	Documento	Mensual
Informe de certificación	Documento	Trimestral
WIKI: Mejora continua y actualización de los contenidos relacionados con los trabajos del Lote	Web	Continuo
Mejora continua y actualización del modelo y diccionario de datos	Documento	Continuo
Material divulgativo en diferentes formatos: web, intranet, vídeos, infografías, candidaturas de premios, presentaciones...	Varios	A demanda
Informe de auditoría de seguridad	Documento	Anual
Informe de auditoría de calidad y seguridad	Documento	Por automatismo
Informe post-implantación	Documento	Por automatismo



MARIA GAMERO ESTEBAN		25/07/2025	PÁGINA 27 / 57
VERIFICACIÓN	NJyGw1x3L0GE50Q3fv2J7hl3dkoY6	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		08/09/2025 15:34:07	PÁGINA: 27 / 57
VERIFICACIÓN	NJyGwYNw2dT4pSdls8CK580fqs9dFU	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

Memoria anual (conjunta Lote 2)	Documento	Anual
Informes o memorias, así como otros documentos derivados de la propia ejecución del contrato	Documento	A demanda
Política de seguridad, certificación ENS, plan de contingencia y continuidad.	Documento	Continuo

- Desarrollo y operación de automatismos para la Unidad de Automatización Inteligente

ENTREGABLE	FORMATO	PERIODICIDAD
Informe de ejecución	Documento	Mensual
Informe de certificación	Documento	Trimestral
WIKI: Mejora continua y actualización de los contenidos relacionados con los trabajos del Lote	Web	Continuo
Análisis de rentabilidad e impacto	Documento	Por automatismo
Acta de constitución del proyecto	Documento	Por automatismo
Guía de automatización	Documento	Por automatismo
Diseño técnico, incluyendo plan de pruebas	Documento	Por automatismo
Código fuente de los desarrollos	Código	Por automatismo



MARIA GAMERO ESTEBAN		25/07/2025	PÁGINA 28 / 57
VERIFICACIÓN	NJyGw1x3L0GE50Q3fv2J7hl3dKoY6	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		08/09/2025 15:34:07	PÁGINA: 28 / 57
VERIFICACIÓN	NJyGwYNw2dT4pSdls8CK580fqs9dFU	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

QA y UAT	Documento	Por automatismo
PRN y Manual de operación	Documento	Por automatismo
Manual de usuario	Documento	Por automatismo
Diagrama con la arquitectura física y lógica, incluyendo detalle de licenciamiento	Documento	Continuo
Memoria anual (conjunta Lote 1)	Documento	Anual
Informes o memorias, así como otros documentos derivados de la propia ejecución del contrato	Documento	A demanda

Toda la documentación, planificación e informes de este servicio deberá tener una calidad mínima aceptable que valorará el Director del Proyecto con una antelación de al menos una semana respecto al inicio de su impartición, y se entregará en formato editable.

4.1.5 Órdenes de trabajo

La Dirección del Proyecto aprobará al comienzo del contrato las directrices metodológicas e interpretará de igual modo las posibles dudas que sobre su aplicación puedan surgir a lo largo de la ejecución del contrato.

Todos los trabajos deberán ser encargados y explícitamente aprobados por la persona que ostente la Dirección del Proyecto, atendiendo al siguiente modelo:

- La ejecución de las órdenes de trabajo comenzará con la aprobación de la propuesta por parte de la Dirección del Proyecto.
- Durante la ejecución de una orden de trabajo, la Dirección del Proyecto podrá cancelarla, facturándose los trabajos realizados hasta ese momento.
- A la finalización de los trabajos, la empresa adjudicataria propondrá el cierre de la orden de trabajo, con indicación de los productos resultantes y su importe final. En



MARIA GAMERO ESTEBAN		25/07/2025	PÁGINA 29 / 57
VERIFICACIÓN	NJyGw1x3L0GE50Q3fiv2J7hl3dkoY6	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		08/09/2025 15:34:07	PÁGINA: 29 / 57
VERIFICACIÓN	NJyGwYNw2dT4pSdls8CK580fqs9dFU	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

caso de que el importe final exceda del importe inicialmente estimado, la empresa adjudicataria deberá justificar la desviación. Una vez aprobado su cierre por la Dirección del proyecto, la orden de trabajo podrá ser facturada.

La estimación de esfuerzo de perfiles debe incluir todas las tareas necesarias hasta la puesta en producción de los trabajos encargados.

Con carácter general, la empresa adjudicataria asumirá los procedimientos y herramientas que la Agencia determine y, en su caso, proporcione, para el adecuado desarrollo y seguimiento de los trabajos objeto del presente contrato.

4.1.6 Control y seguimiento

Con el fin de verificar de forma continuada la prestación de los servicios y el desempeño de los objetivos especificados en este pliego, podrá crearse un Comité de Seguimiento del Proyecto, de modo que se garantice la consecución de los siguientes objetivos:

- Coordinación de todos los elementos involucrados en el desarrollo del Proyecto.
- Cumplimiento, dentro de los plazos que se estimen, de los hitos establecidos en el Plan de Trabajo.
- Toma de decisiones y adopción de las medidas oportunas para la resolución de problemas, de manera que se minimice el impacto que pudieran tener sobre el Proyecto.

Este Comité de Seguimiento se reunirá con la periodicidad que se decida por acuerdo de las partes. Su composición definitiva se fijará al inicio de los trabajos y formarán parte de la misma la Dirección del Proyecto por parte de la Agencia, la persona responsable de la Jefatura de Proyecto por parte de la empresa adjudicataria, que redactará y distribuirá acta de sus reuniones, y en caso de considerarse oportuno, por cualquier persona colaboradora que éstos requieran, así como el personal del equipo de trabajo que se considere necesaria en cada reunión.



MARIA GAMERO ESTEBAN		25/07/2025	PÁGINA 30 / 57
VERIFICACIÓN	NJyGw1x3L0GE50Q3fv2J7hl3dkoY6	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		08/09/2025 15:34:07	PÁGINA: 30 / 57
VERIFICACIÓN	NJyGwYNw2dT4pSdls8CK580fqs9dFU	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

El correcto seguimiento de los trabajos y el aseguramiento del nivel de calidad del servicio, así como el lanzamiento de las actividades de control del proyecto que se requieran, se realiza en función de las siguientes bases:

- El seguimiento continuo de la evolución del proyecto entre la Jefatura del Proyecto por parte de la empresa adjudicataria y la Dirección del Proyecto.
- Reunión de lanzamiento del servicio, justo antes de la prestación del servicio, marcará el plan de trabajo y el inicio del periodo de ejecución del proyecto.
- Reuniones de seguimiento mensuales de la Jefatura del Proyecto por parte de la empresa adjudicataria, y de la Dirección del Proyecto, al objeto de revisar el grado de cumplimiento de los objetivos, las reasignaciones y variaciones de efectivos de personal dedicado al proyecto, las especificaciones funcionales de cada uno de los objetivos y la validación de las programaciones de actividades realizadas.
- Tras las Reuniones de seguimiento, de las que se levantará acta por parte de la empresa adjudicataria, la Dirección del Proyecto podrá rechazar en todo o en parte los trabajos realizados, en la medida que no respondan a lo especificado en las reuniones de planificación o no superasen los controles de calidad acordados.
- Independientemente de las Reuniones de Seguimiento, en cualquier momento a lo largo de la duración del proyecto, podrán tener lugar Revisiones Técnicas para tratar temas puntuales.
- Reunión de cierre, a la finalización del plazo de ejecución del proyecto, para la revisión final de los trabajos y el cierre del proyecto.

Funciones:

- a. La persona que ostente la Jefatura del Proyecto se encargará de realizar informes de seguimiento mensuales, que deberán distribuirse con una antelación mínima de 72 horas.
- b. La persona que ostente la Dirección del Proyecto deberá revisar y dar su aprobación a los informes presentados o hacer las observaciones o peticiones de cambio que estime oportunas.



MARIA GAMERO ESTEBAN		25/07/2025	PÁGINA 31 / 57
VERIFICACIÓN	NJyGw1x3L0GE50Q3fV2J7hI3dkoY6	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		08/09/2025 15:34:07	PÁGINA: 31 / 57
VERIFICACIÓN	NJyGwYNw2dT4pSdls8CK580fqs9dFU	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

- c. La persona que ostente la Jefatura del Proyecto elaborará un informe de previsión de certificación en base al informe de seguimiento aprobado por el Director del Proyecto, descontando las penalizaciones correspondientes por incumplimiento de los niveles de servicio.
- d. Si existiese alguna desviación o nueva prioridad en el proyecto, se adoptarán las medidas oportunas para la resolución de problemas, de manera que se minimice el impacto que pudieran tener sobre el proyecto.
- e. La persona que ostente la Jefatura del Proyecto será la encargada de elaborar las actas de las reuniones y distribuirlas el siguiente día laborable.

4.1.7 Horario de prestación

El servicio de atención a usuarios y en el que se contabilizan los tiempos de resolución (ANS) será de 8:00 a 20:00 horas de lunes a jueves y de 8:00 a 15:00 los viernes, excepto festivos nacionales y autonómicos.

El servicio de resolución de incidencias y en el que se contabilizan los tiempos de resolución (ANS) será para las incidencias leve de 8:00 a 20:00 horas de lunes a jueves y de 8:00 a 15:00 los viernes, excepto festivos nacionales y autonómicos. Las incidencias que impidan el correcto funcionamiento de los sistemas en producción y tipificadas como grave o bloqueantes serán atendidas por el soporte de guardia en un horario 24x7.

Para el resto de los servicios, si bien las tareas del equipo de trabajo de la empresa adjudicataria se desarrollarán normalmente en el calendario laboral de la Junta de Andalucía, dentro de un horario normal de 8 a 20 horas, las empresas licitadoras deberán comprometerse a tener disponibilidad horaria del equipo del proyecto cuando la criticidad o urgencia de ciertas circunstancias así lo exijan.

La disponibilidad fuera de horario ha de tener la aprobación previa de la Dirección del Proyecto, quien avisará con antelación al adjudicatario, sin que la realización del trabajo fuera del horario habitual tenga una consideración especial a efectos de cómputo de horas o tarifa aplicable a las mismas.



MARIA GAMERO ESTEBAN		25/07/2025	PÁGINA 32 / 57
VERIFICACIÓN	NJyGw1x3L0GE50Q3fv2J7hl3dkoY6	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		08/09/2025 15:34:07	PÁGINA: 32 / 57
VERIFICACIÓN	NJyGwYNw2dT4pSdls8CK580fqs9dFU	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

4.1.8 Calidad del servicio

La realización de las tareas objeto de la línea de DESARROLLO Y OPERACIÓN DE AUTOMATISMOS deberá llevarse a cabo bajo un enfoque de servicio, y con sujeción a los parámetros de calidad que se establecen a continuación.

4.1.8.1 Acuerdo de Nivel de Servicio de soporte

Con este ANS se persigue una gestión integral de los servicios que se prestan en el marco del presente contrato, englobando todas las etapas del ciclo de vida de ejecución de una incidencia o petición:

- La recepción y registro: Independientemente del medio por el que se produzca la recepción (teléfono, correo electrónico, comunicación verbal, etc.), cada incidencia y petición deberá registrarse en el sistema que determine en cada momento la Dirección del proyecto, para que pueda realizarse la necesaria medición de la que resultarán los valores de los indicadores y objetivos de calidad que mostrarán la calidad del servicio proporcionado.
- La identificación y categorización de la incidencia o petición en el ámbito del servicio que corresponda acorde con el catálogo de servicios requerido.
- En el caso de un desarrollo evolutivo, adaptativo o perfectivo se procederá, en primera instancia a identificar el conjunto de requisitos y elementos afectados o implicados, en base al cual se realizará una estimación del esfuerzo y periodo de tiempo necesarios para cumplimentar el desarrollo. Dicha estimación será validada por la Dirección del Proyecto. En segunda instancia, se llevará a cabo el propio proceso de desarrollo en las circunstancias establecidas en la especificación de los correspondientes servicios.
- La ejecución de las actuaciones necesarias para atender y dar respuesta a la petición o incidencia.
- El cierre definitivo, tras la aprobación y visto bueno de la Dirección de proyecto.



MARIA GAMERO ESTEBAN		25/07/2025	PÁGINA 33 / 57
VERIFICACIÓN	NJyGw1x3L0GE50Q3fV2J7hI3dkoY6	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		08/09/2025 15:34:07	PÁGINA: 33 / 57
VERIFICACIÓN	NJyGwYNw2dT4pSdIs8CK580fqs9dFU	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

La empresa adjudicataria deberá elaborar el documento definitivo de ANS en un periodo no superior a un mes al inicio del contrato. No obstante, se establecen los siguientes niveles de servicios mínimos para la realización de los trabajos que forman parte de la presente contratación:

- **Resolución de incidencias.**

Los tiempos de primera respuesta y resolución de estos servicios se establecen en función de la criticidad de la incidencia:

- Incidencia bloqueante: Incidencias con impacto alto o muy alto sobre el servicio que se está prestando, suponiendo una interrupción del mismo, imposibilitando la ejecución de los procesos.
- Incidencia grave: Supone la reducción de las capacidades del servicio en algún ámbito particular del mismo, no existiendo métodos alternativos que permitan realizar las mismas funciones.
- Incidencia leve: Supone la reducción de las capacidades del servicio en algún ámbito particular del mismo, existiendo métodos alternativos que permitan realizar las mismas funciones. También se considerarán incidencias leves las ejecuciones que terminen en estado KO de los automatismos en funcionamiento.

Además, se ha concretado un porcentaje de aceptación de las incidencias que deberá cumplir la empresa adjudicataria, para considerar que estos servicios se prestan adecuadamente:

Criticidad	Tiempo 1ª respuesta	% de aceptación	Tiempo de resolución
Bloqueante	1 hora	90	4 horas
Grave	2 horas	90	10 horas
Leve	4 horas	90	18 horas



- **Atención a usuarios**

Al margen de las incidencias que pudieran producirse, la empresa adjudicataria atenderá las consultas o la solicitud de información sobre el uso, la configuración de

MARIA GAMERO ESTEBAN		25/07/2025	PÁGINA 34 / 57
VERIFICACIÓN	NJyGw1x3L0GE50Q3fV2J7hI3dKoY6	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		08/09/2025 15:34:07	PÁGINA: 34 / 57
VERIFICACIÓN	NJyGwYNw2dT4pSdls8CK580fqs9dFU	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

la solución o cualquier otra cuestión que pueda surgir referente a los automatismos desplegados. El tiempo de primera respuesta no será superior a 4 horas, siendo el plazo máximo para resolver estas consultas 18 horas y un 90% de aceptación.

Los tiempos de resolución se contabilizarán en un horario de 8:00 a 20:00 horas de lunes a jueves y de 8:00 a 15:00 los viernes (no incluidos festivos nacionales y autonómicos), excepto para las incidencias clasificadas con criticidad grave o bloqueante, en las que el servicio se prestará bajo la modalidad de 24x7.

La empresa adjudicataria será el responsable del cumplimiento de los ANS, con independencia de los recursos que para ello tenga que incorporar en cada momento. Se establecerá un periodo de transición que comenzará tras la firma de contrato y no superará los dos meses.

Se realizarán seguimientos mensuales del cumplimiento del acuerdo de nivel de servicio, en los que se analizará la conveniencia de modificar los ANS para ajustarlos a la realidad del servicio en aplicación del principio de mejora continua, y que requerirá acuerdo de las dos partes para su aprobación. La empresa adjudicataria entregará un informe de seguimiento antes del día 5 del mes siguiente al mes en cuestión.

Los cambios en el equipo de trabajo, sea cual sea la naturaleza del cambio no implicarán revisión del ANS o justificación para su incumplimiento.

La empresa adjudicataria no será responsable de los retrasos producidos por falta de información a suministrar por los usuarios y/o la Dirección de proyecto, y dichos retrasos no serán computados en las métricas del ANS.

Para la determinación de la prioridad de las peticiones de servicio se atenderá a:

- Por un lado, el grado de severidad de la petición (impacto que pueda tener sobre el funcionamiento de un servicio en producción, interrupción del servicio sobre el que se base un sistema integrado, etc.), al orden de recepción de las mismas, y a los requisitos de la petición asociados a cada servicio (complejidad, tiempo necesario



MARIA GAMERO ESTEBAN		25/07/2025	PÁGINA 35 / 57
VERIFICACIÓN	NJyGw1x3L0GE50Q3fv2J7hl3dkoY6	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		08/09/2025 15:34:07	PÁGINA: 35 / 57
VERIFICACIÓN	NJyGwYNw2dT4pSdls8CK580fqs9dFU	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

para ser satisfecha, recursos del proyecto necesarios para acometer la petición, coordinación con otras actuaciones ya planificadas, etc).

- Además, debe tenerse en cuenta la criticidad del sistema sobre el que se realiza la automatización.

En el caso de que coexistan varias peticiones de servicio sin resolver, la empresa adjudicataria realizará una propuesta de priorización acompañada de un cronograma de trabajo, orientado a dar respuesta a todas ellas, que deberá ser aprobado por la Dirección de proyecto.

El servicio deberá estar disponible durante como mínimo, un 99,5% al mes. Se entenderá que el servicio no está disponible, cuando por motivos directamente imputables al adjudicatario, el servicio no permite llevar a cabo alguno de los procesos configurados, ya sea de forma continuada o de forma interrumpida durante un mismo mes.

4.1.8.2 Calidad del desarrollo de los automatismos

La calidad de los desarrollos de automatismos se medirá a través de las disconformidades detectadas en las auditorías de calidad y seguridad.

El indicador de calidad del automatismo (ICA) se mide en una escala de 0 a 100 puntos, y se calcula de la siguiente manera:

1. Cada automatismo parte de un ICA de 100 puntos, al que se le irán restando puntos por cada disconformidad detectada, en función de su gravedad conforme a las siguientes reglas:
 - **Críticas** (seguridad, incumplimiento normativo grave) → resta 20 puntos.
 - **Moderadas** (errores en control de calidad o incumplimiento parcial de estándares) → resta 10 puntos.
 - **Leves** (documentación incompleta, pequeños errores de configuración) → resta 5 puntos.



MARIA GAMERO ESTEBAN		25/07/2025	PÁGINA 36 / 57
VERIFICACIÓN	NJyGw1x3L0GE50Q3fv2J7hl3dKoY6	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		08/09/2025 15:34:07	PÁGINA: 36 / 57
VERIFICACIÓN	NJyGwYNw2dT4pSdls8CK580fqs9dFU	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

2. Una vez calculado el ICA inicial, y comunicado su resultado a los encargados del desarrollo del automatismo, se instará a la resolución de las disconformidades detectadas, y se actuará de la manera siguiente:
 - o Por cada disconformidad subsanada en menos de 1 semana → La disconformidad subsanada no contabiliza en el ICA.
 - o Por cada disconformidad subsanada en un periodo de 1 a 4 semanas antes de la puesta en producción → Resta 5 puntos adicionales.
 - o Por cada disconformidad que tarde en subsanarse más de 1 mes o se subsane después de la puesta en producción → Resta 10 puntos adicionales por disconformidad.

4.1.8.3 Robustez de los automatismos

La robustez de los automatismos se medirá mensualmente a través de las incidencias registradas.

El indicador de robustez del automatismo (IRA) se mide en una escala de 0 a 100 puntos, y se calcula de la siguiente manera:

1. Por cada incidencia grave con impacto en negocio, seguridad o incumplimiento normativo grave → resta 20 puntos.

4.1.9 Condiciones de instalación del software

La Agencia proporcionará al adjudicatario una infraestructura de máquinas virtuales con recursos de CPU, memoria, disco, conectividad LAN, etc. en la que la empresa adjudicataria podrá desplegar los componentes software que considere necesarios para el funcionamiento de la solución tecnológica propuesta en el apartado anterior. En este caso, la Agencia asumirá las tareas de administración y operación de la infraestructura que da soporte a las máquinas virtuales, garantizando su disponibilidad y funcionamiento correcto. A fecha actual, el software utilizado por la Agencia como soporte a la infraestructura de virtualización se basa en la solución proporcionada por VMWare.



MARIA GAMERO ESTEBAN		25/07/2025	PÁGINA 37 / 57
VERIFICACIÓN	NJyGw1x3L0GE50Q3fV2J7hI3dkoY6	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		08/09/2025 15:34:07	PÁGINA: 37 / 57
VERIFICACIÓN	NJyGwYNw2dT4pSdls8CK580fqs9dFU	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

Para facilitar este proceso, la Agencia ofrecerá de forma periódica información detallada de las recomendaciones de los componentes y versiones de los productos de software base a utilizar, incluyendo componentes de servidores de aplicaciones, base de datos y plataforma web. Para estos componentes software y versiones especificadas, la Agencia asume el licenciamiento y soporte que pudiera hacer falta en cada caso.

En caso contrario, si para la implantación de la solución se requiriese un determinado software o herramienta o versión con licencia comercial no incluidas en el listado facilitado la Agencia, estas licencias deberán ser proporcionadas por la empresa adjudicataria durante todo el periodo de tiempo de vigencia del contrato y periodo de garantía. El licenciamiento proporcionado debe cumplir las cláusulas vigentes de licenciamiento que establezca el proveedor de la licencia o el fabricante del producto software, para el despliegue en la infraestructura física o virtual en la que se realice.

Los costes de licenciamiento, mantenimiento de licencia y soporte de ese software deberán correr por cuenta de la empresa adjudicataria durante todo el tiempo de ejecución del contrato.

Con carácter general dichos componentes y licencias aportados por la empresa adjudicataria para la implantación de la solución ofertada deberán ser propiedad y estar a nombre de la Junta de Andalucía para su uso exclusivo y se instalarán en la infraestructura de la Junta de Andalucía.



MARIA GAMERO ESTEBAN		25/07/2025	PÁGINA 38 / 57
VERIFICACIÓN	NJyGw1x3L0GE50Q3fv2J7hl3dkoY6	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		08/09/2025 15:34:07	PÁGINA: 38 / 57
VERIFICACIÓN	NJyGwYNw2dT4pSdls8CK580fqs9dFU	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

5 CONDICIONES GENERALES

5.1.1 Lugar, forma de prestación y medios

Los trabajos se desarrollarán por defecto en las instalaciones de la empresa adjudicataria. No obstante, a criterio de la persona que ostente la Dirección del Proyecto, se podrán convocar reuniones o sesiones de trabajo puntuales o periódicas con cualquier periodicidad en dependencias de la Junta de Andalucía. La empresa adjudicataria costeará dichos desplazamientos desde las dependencias dónde se desarrollan los trabajos al lugar de la reunión.

La empresa adjudicataria deberá contar con los medios propios, de toda índole, necesarios para llevar a cabo con éxito los trabajos objetos del contrato. Los medios materiales, la organización física de las instalaciones, sin perjuicio de las limitaciones que pueda imponer la Administración, y el acopio de medios materiales de éste (material informático y de comunicaciones) correrán por cuenta de la empresa adjudicataria. Así como, los medios técnicos necesarios para la conexión remota con la Agencia, desde sus dependencias, así como el equipo hardware y licencias software imprescindibles para la prestación remota del servicio.

La empresa adjudicataria dotará de los medios necesarios para la realización de los trabajos estipulados, entre los que se incluirá obligatoriamente un ordenador portátil y un teléfono móvil para ser contactado por el personal de la Junta de Andalucía y/o que participa en los proyectos en el ámbito de los servicios descritos en el presente pliego.

De forma específica, en el caso del Lote 2, y como parte de los medios necesarios para el equipo de trabajo, la empresa adjudicataria deberá adquirir sin coste para la Agencia todas las licencias que precise el equipo de desarrollo.

5.1.2 Propiedad intelectual de los trabajos

Todos los estudios y documentos, así como los productos y subproductos elaborados por el contratista como consecuencia de la ejecución del presente contrato serán propiedad de la



MARIA GAMERO ESTEBAN		25/07/2025	PÁGINA 39 / 57
VERIFICACIÓN	NJyGw1x3L0GE50Q3fv2J7hl3dkoY6	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		08/09/2025 15:34:07	PÁGINA: 39 / 57
VERIFICACIÓN	NJyGwYNw2dT4pSdls8CK580fqs9dFU	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

Agencia Digital de Andalucía, quien podrá reproducirlos, publicarlos y divulgarlos, total o parcialmente, sin que pueda oponerse a ello el adjudicatario autor material de los trabajos. El adjudicatario renunciará expresamente a cualquier derecho que sobre los trabajos realizados como consecuencia de la ejecución del presente contrato pudiera corresponderle, y no podrá hacer ningún uso o divulgación de los estudios y documentos utilizados o elaborados en base a este pliego de condiciones, bien sea en forma total o parcial, directa o extractada, original o reproducida, sin autorización expresa de la Agencia Digital de Andalucía, específicamente todos los derechos de explotación y titularidad de las aplicaciones informáticas y programas de ordenador desarrollados al amparo de esta contratación, corresponden únicamente a la Agencia Digital de Andalucía.

La presente cláusula no será de aplicación a los productos y herramientas preexistentes empleados para la ejecución del contrato protegidos por derechos industriales o de propiedad intelectual.

5.1.3 Ciberseguridad

Cumplimiento del Esquema Nacional de Seguridad

Las proposiciones deberán garantizar el cumplimiento de los principios básicos y requisitos mínimos requeridos para una protección adecuada de la información dictados por el Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo, que regula el Esquema Nacional de Seguridad.

En concreto, se deberá asegurar el acceso, integridad, disponibilidad, autenticidad, confidencialidad, trazabilidad y conservación de los datos, informaciones y servicios utilizados en medios electrónicos que son objeto de la presente contratación. Para lograr esto, se adoptarán las medidas de seguridad indicadas en el anexo II del ENS aplicables a la categoría del sistema y a los niveles de seguridad requeridos para el mismo, en las dimensiones de confidencialidad, integridad, trazabilidad, autenticidad y disponibilidad.

A estas medidas se sumarán aquellas medidas adicionales que se definan por el Responsable de Seguridad (artículo 28 del ENS) y aquellas que se añadan en base a análisis de riesgos



MARIA GAMERO ESTEBAN		25/07/2025	PÁGINA 40 / 57
VERIFICACIÓN	NJyGw1x3L0GE50Q3fv2J7hl3dkoY6	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		08/09/2025 15:34:07	PÁGINA: 40 / 57
VERIFICACIÓN	NJyGwYNw2dT4pSdls8CK580fqs9dFU	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

conforme al artículo 24 del Reglamento General de Protección de Datos y, en los supuestos de su artículo 35, a la evaluación de impacto en la protección de datos (artículo 3.3 del ENS).

El Responsable de Seguridad trasladará las medidas aplicables a través del Responsable del Contrato durante la ejecución de este.

Deberá también tenerse en cuenta lo dispuesto en el Decreto 1/2011, de 11 de enero, por el que se establece la Política de seguridad de las tecnologías de la información y comunicaciones en la Administración de la Junta de Andalucía (modificado por el Decreto 70/2017, de 6 de junio) y en su desarrollo a partir de la Orden de 9 de junio de 2016, por la que se efectúa el desarrollo de la política de seguridad de las tecnologías de la información y comunicaciones en la Administración de la Junta de Andalucía y normativa asociada.

Se atenderá también a la normativa interna del organismo contratante en materia de ciberseguridad.

El organismo contratante desplegará los medios necesarios para auditar el cumplimiento de la política de seguridad y de los niveles de servicio acordados por parte del contratista, según lo expresado en los documentos de contratación.

Además, se deberá atender a las mejores prácticas sobre seguridad recogidas en las series de documentos CCN-STIC (Centro Criptológico Nacional - Seguridad de las Tecnologías de Información y Comunicaciones), disponibles en la web del CERT del Centro Criptológico Nacional (<http://www.ccn-cert.cni.es/>), así como a las guías y procedimientos aplicables elaborados por la Unidad de Seguridad TIC Corporativa de la Junta de Andalucía y a las indicaciones del Centro de Operaciones de Seguridad (SOC) de la Junta de Andalucía.

Colaboración en la gestión de la seguridad del sistema

El adjudicatario colaborará con la realización de los análisis de riesgos que se realicen, que tendrán en cuenta los siguientes aspectos:

- Identificación de los activos relevantes dentro del alcance considerado del Sistema de Información.



MARIA GAMERO ESTEBAN		25/07/2025	PÁGINA 41 / 57
VERIFICACIÓN	NJyGw1x3L0GE50Q3fv2J7hl3dkoY6	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		08/09/2025 15:34:07	PÁGINA: 41 / 57
VERIFICACIÓN	NJyGwYNw2dT4pSdls8CK580fqs9dFU	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

- Valoración cualitativa de los activos más valiosos del sistema. La valoración de los activos corresponde a los responsables designados en la política de seguridad del organismo. Para ello se tendrá en cuenta el perjuicio que supondría su degradación.
- Identificación y cuantificación de las amenazas más probables.
- Identificación y valoración de las salvaguardas que protegen de dichas amenazas.
- Identificación y valoración del riesgo residual.

El adjudicatario deberá prestar al organismo la colaboración necesaria durante la realización de auditorías técnicas y de cumplimiento normativo.

Certificación ENS de la empresa

En cumplimiento de la Instrucción Técnica de Seguridad de conformidad con el Esquema Nacional de Seguridad aprobada por Resolución de 13 de octubre de 2016 de la Secretaría de Estado de Administraciones Públicas, el adjudicatario deberá disponer de Declaración o Certificación de Conformidad con el ENS categoría MEDIO para la prestación de los servicios o provisión de las soluciones contempladas en este expediente, en caso de existir en el alcance de esta contratación servicios no prestados desde las instalaciones de la Junta de Andalucía (por ejemplo, servicios prestados desde una nube). Esta Certificación de Conformidad con el ENS debe versar sobre soluciones proporcionadas o servicios prestados por el operador del sector privado que estén relacionadas con las soluciones y servicios que son objeto de contratación del presente expediente, según apartado VII.1 de la Instrucción Técnica de Seguridad citada.

Caso de que el adjudicatario no disponga de la Declaración o Certificación de Conformidad indicada, se le otorgará un plazo máximo de 6 meses para la obtención de ésta, contados a partir de la fecha de adjudicación/formalización del contrato.

Interlocución y roles en materia de ciberseguridad

Se asignarán los roles relacionados con la seguridad de los sistemas de información, reflejados en el Esquema Nacional de Seguridad y detallados en la guía CCN-STIC 801 (Responsabilidades y Funciones en el ENS).



MARIA GAMERO ESTEBAN		25/07/2025	PÁGINA 42 / 57
VERIFICACIÓN	NJyGw1x3L0GE50Q3fv2J7hl3dkoY6	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		08/09/2025 15:34:07	PÁGINA: 42 / 57
VERIFICACIÓN	NJyGwYNw2dT4pSdls8CK580fqs9dFU	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

La interlocución con el adjudicatario en aspectos de seguridad corresponderá al Responsable del Contrato, con la colaboración y con la orientación del Responsable de Seguridad.

Todos estos roles serán identificados e informados, dentro del marco normativo de seguridad establecido en la Junta de Andalucía, desde el inicio del desarrollo del sistema.

Punto de contacto (PoC) de seguridad

En cumplimiento del artículo 13 del Real Decreto 311/2022 (Esquema Nacional de Seguridad), el adjudicatario deberá designar un PoC (Punto o Persona de Contacto) para la seguridad de la información tratada y el servicio prestado, que cuente con el apoyo de los órganos de dirección, y que canalice y supervise, tanto el cumplimiento de los requisitos de ciberseguridad y las comunicaciones relativas a la seguridad de la información y la gestión de los incidentes para el ámbito de dicho servicio.

El adjudicatario deberá comunicar cualquier cambio o sustitución de dicho POC a lo largo de la vida del contrato.

Dicho PoC de seguridad será el propio responsable de Ciberseguridad del contratista, formará parte de su área o tendrá comunicación directa con la misma, y su identificación se comunicará al SOC de la Junta de Andalucía a través del Responsable de Seguridad asignado al sistema.

La comunicación de este PoC incluirá la referencia al contrato en el cual se realiza, su duración estimada, las actividades principales a realizar y los accesos remotos que se prevén.

Gestión de incidentes

El adjudicatario comunicará al personal de ciberseguridad del organismo, en primera instancia, o al Centro de Operaciones de Seguridad (SOC) de la Junta de Andalucía cualquier ciberincidente que detecte o del que tenga conocimiento.

Para la gestión de los incidentes de seguridad se seguirá lo dictado en la vigente Resolución de 13 de julio de 2018, de la Dirección General de Telecomunicaciones y Sociedad de la Información, por la que se establecen normas sobre gestión de incidentes de seguridad TIC



MARIA GAMERO ESTEBAN		25/07/2025	PÁGINA 43 / 57
VERIFICACIÓN	NJyGw1x3L0GE50Q3fv2J7hI3dKoY6	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		08/09/2025 15:34:07	PÁGINA: 43 / 57
VERIFICACIÓN	NJyGwYNw2dT4pSdIs8CK580fqs9dFU	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

(<https://juntadeandalucia.es/boja/2018/141/29>). En especial, en el punto 6 (comunicación de incidentes), 8 (comunicación entre organismos y entidades de incidentes y medidas adoptadas), 9 (colaboración con AndalucíaCERT) y 11 (denuncias).

Accesos remotos

El acceso remoto de los técnicos del equipo del proyecto, en el marco del contrato, a los servicios o sistemas de información de la Agencia Digital de Andalucía, se realizará nominalmente mediante el procedimiento aprobado por la Red Corporativa de la Junta de Andalucía (que podrá incluir, a modo de ejemplo, la opción de cliente VPN y/o soluciones de tipo SASE) sin necesidad de disponer de una conexión permanente al Nodo de Interconexión de la Red Corporativa de la Junta de Andalucía (funcionamiento en modo cliente de servicios internos, esto es, conectividad no simétrica), previa autorización por parte del Responsable del Contrato. Caso de que algún software necesario por el adjudicatario para el acceso remoto requiera de suscripción, el adjudicatario se deberá hacer cargo de estos posibles gastos ocasionados.

El modo de acceso será tal que garantice la seguridad de operación y explotación del sistema, así como el objetivo de almacenar y gestionar las solicitudes de servicio e incidencias que se produzcan durante la ejecución del contrato.

El adjudicatario debe realizar las solicitudes de forma individual para cada uno de los técnicos que requieran el acceso remoto, debiendo ser validada cada solicitud por el Responsable del Contrato. Asimismo, deberá comunicar en su caso las bajas eventuales que pudiera producirse durante la vida del contrato.

El adjudicatario debe cumplir con la política de acceso remoto que aplique en el organismo durante todo el periodo de vigencia del contrato, que puede incluir, entre otros aspectos: alta del usuario en el Directorio Corporativo de la Junta de Andalucía, mecanismo de identificación y autenticación robusto empleando el certificado digital de la FNMT, software de la red privada virtual a utilizar, funciones permitidas y datos accesibles desde acceso



MARIA GAMERO ESTEBAN		25/07/2025	PÁGINA 44 / 57
VERIFICACIÓN	NJyGw1x3L0GE50Q3fv2J7hI3dKoY6	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		08/09/2025 15:34:07	PÁGINA: 44 / 57
VERIFICACIÓN	NJyGwYNw2dT4pSdls8CK580fqs9dFU	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

remoto, tiempo máximo para cerrar sesiones inactivas, activación de los registros de actividad, etc.

Igualmente, el adjudicatario asegurará que la comunicación esté limpia de malware, virus y/o cualquier otro tipo de tráfico malicioso o no deseado.

Requisitos de seguridad en el desarrollo de aplicaciones

Se deberán considerar al menos los siguientes requisitos de seguridad, en el caso de que el objeto del contrato implique trabajos de desarrollo:

- Defensa en profundidad, estableciéndose distintos puntos de control de seguridad en las distintas capas de una aplicación.
- Confidencialidad en las comunicaciones.
- Avisos legales sobre deberes y obligaciones.
- Prevención ante la obtención de credenciales de usuarios.
- Posibilidad de inhabilitación de cuentas de usuario.
- Se garantizará el principio de mínimo privilegio, tanto en el acceso a los datos como a las funciones. La gestión de estos permisos se realizará a través de roles, evitando la posibilidad de asignar permisos o privilegios directos.
- Identificación unívoca de usuario registrado.
- Autenticación y gestión de sesiones de forma segura con objeto de evitar el robo o la manipulación de sesión.
- Trazabilidad.
- Validación de datos de entrada y salida.
- Gestión correcta de mensajes de error.
- Gestión segura de archivos.
- Limpieza de documentos creados o publicados por el aplicativo.

5.1.4 Gestión de usuarios y control de accesos

A. En el caso de que el sistema realice el tratamiento de datos personales.



MARIA GAMERO ESTEBAN		25/07/2025	PÁGINA 45 / 57
VERIFICACIÓN	NJyGw1x3L0GE50Q3fiv2J7hl3dkoY6	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		08/09/2025 15:34:07	PÁGINA: 45 / 57
VERIFICACIÓN	NJyGwYNw2dT4pSdls8CK580fqs9dFU	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

En todo lo relativo a la implementación de la funcionalidad de gestión de usuarios y control de accesos del sistema de información a desarrollar, se tendrán en cuenta las estipulaciones que sobre seguridad hace la legislación vigente en materia de tratamiento de datos personales, Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos) así como de la legislación nacional vigente en materia de protección de datos, y el Real Decreto 311/202, de 3 de mayo, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad. En particular, se perseguirá:

- la correcta identificación de los usuarios (medida op.acc.1 del anexo II del ENS).
- la correcta gestión de los requisitos de acceso (medida op.acc.2).
- segregación de funciones y tareas (medida op.acc.3), si se trata de un sistema de nivel MEDIO o ALTO en confidencialidad, integridad, disponibilidad o autenticidad.
- la adecuada gestión de derechos de acceso (medida op.acc.4).
- la correcta selección e implantación de los mecanismos de autenticación, tanto para usuarios de la organización como usuarios externos a la organización (medidas op.acc.5 y op.acc.6).

B. En relación con las directrices corporativas que se creen en materia de gestión de identidades.

En todo lo relativo a la implementación de la funcionalidad de gestión de usuarios y control de accesos del sistema de información a desarrollar (roles, gestión de credenciales...) se deberán respetar las directrices que la Junta de Andalucía elabore en lo referente a la gestión de identidades y en su caso, adaptándose a la solución de single sign-on que la Junta haya provisto. Dichas directrices se proporcionarán con la suficiente antelación, aportando la documentación técnica existente para tal fin.

C. En el caso de que, en alguno de los sistemas, aplicaciones, herramientas, etc. objeto de contratación se gestionen trámites y actuaciones que se realizan con la Administración de la Junta de Andalucía por razón de la condición de empleado público.



MARIA GAMERO ESTEBAN		25/07/2025	PÁGINA 46 / 57
VERIFICACIÓN	NJyGw1x3L0GE50Q3fV2J7hI3dkoY6	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		08/09/2025 15:34:07	PÁGINA: 46 / 57
VERIFICACIÓN	NJyGwYNw2dT4pSdIs8CK580fqs9dFU	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

El sistema deberá admitir, para los trámites y actuaciones que su personal realice con ella por razón de su condición de empleado público, el sistema de identificación de la plataforma de Gestión Unificada de Identidades de Andalucía (GUIA) de acuerdo con el artículo 25.1 del Decreto 622/2019, de 27 de diciembre, de administración electrónica, simplificación de procedimientos y racionalización organizativa de la Junta de Andalucía.

5.1.5 Arquitectura de soluciones en el desarrollo software

Los Servicios digitales, como servicios prestados por la Administración Andaluza a través de cauces digitales, se diseñarán siguiendo una metodología corporativa para lograr un diseño centrado en las personas que nos permita homogeneizar y mejorar la experiencia del usuario, y se construirán en base a soluciones tecnológicas estándar corporativas, siempre que existan.

Para acotar un catálogo de soluciones tecnológicas estándar corporativas que dé respuesta a las necesidades y requerimientos comunes de la Administración andaluza, la Agencia Digital de Andalucía ha definido un Modelo Global de Soluciones que identifica y estandariza dichas soluciones tecnológicas.

El Portal de Desarrollo de Servicios Digitales (<https://desarrollo.juntadeandalucia.es/>) es el punto único oficial donde consultar toda la información y recursos corporativos disponibles para los diseñadores y desarrolladores de software en la Agencia Digital de Andalucía. En dicho punto único se encontrarán soluciones, arquitecturas, normas, estándares, metodologías, guías, frameworks, herramientas, plataformas, componentes, y cualquier otro elemento de carácter corporativo necesario para la construcción de servicios digitales a medida que se vayan definiendo.

Por lo tanto, en el ámbito del desarrollo software en la Agencia Digital de Andalucía, el diseño y desarrollo de los servicios digitales y las soluciones en las que se apoyan, así como la propia ejecución de los trabajos, tendrán en cuenta los recursos disponibles en dicho Portal, siendo de obligado cumplimiento todas las normas aplicables en cada caso particular.



MARIA GAMERO ESTEBAN		25/07/2025	PÁGINA 47 / 57
VERIFICACIÓN	NJyGw1x3L0GE50Q3fv2J7hl3dkoY6	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		08/09/2025 15:34:07	PÁGINA: 47 / 57
VERIFICACIÓN	NJyGwYNw2dT4pSdls8CK580fqs9dFU	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

Las normas podrán consultarse en el Portal de Desarrollo de Servicios Digitales, en su sección de Recursos, clasificadas como “Normas”, e incluyen información sobre su versión y fecha en la que fueron aprobadas, así como el histórico de cambios.

El adjudicatario cumplirá las normas vigentes hasta la fecha fin de presentación de ofertas, así como aquellas que entren en vigor con posterioridad cuando afecten a aspectos críticos relativos a la seguridad. En todo caso, existe la posibilidad de adoptar, de mutuo acuerdo, cualquier otra norma posterior, siempre que el coste de su adopción esté justificado por el beneficio obtenido y dicho coste pueda asumirse dentro del contrato.

De forma transitoria, mientras no estén disponibles todos los elementos necesarios para facilitar los nuevos desarrollos de software, así como en los mantenimientos de software en los que las nuevas normas no sean aplicables, servirán como referencia las normas y recursos proporcionados por otros marcos metodológicos de desarrollo de software vigentes en la Agencia Digital de Andalucía, así como las pautas y procedimientos definidos en éstos, siempre que no entren en conflicto con los publicados en el Portal de Desarrollo de Servicios Digitales, en cuyo caso tendrán prevalencia estos sobre los primeros.

5.1.6 Uso de infraestructuras TIC y herramientas corporativas

En el marco de lo dispuesto sobre el impulso de los medios electrónicos en el art. 36.1 del Decreto 622/2019, de 27 de diciembre, de administración electrónica, simplificación de procedimientos y racionalización organizativa de la Junta de Andalucía, se tendrán en cuenta todas las infraestructuras TIC (sistemas de información, tecnologías, frameworks, librerías software, etc.) que en la Junta de Andalucía tenga la consideración de corporativas u horizontales y sean susceptibles de su utilización. Se considerarán, entre otras, las siguientes:

- Plataformas de interoperabilidad, gestión de apis y eventos
- Plataformas de analítica de datos
- Plataformas de observabilidad
- SIG Corporativo: MAPEA, GeoBusquedas, GeoPrint y Geodesia.



MARIA GAMERO ESTEBAN		25/07/2025	PÁGINA 48 / 57
VERIFICACIÓN	NJyGw1x3L0GE50Q3fv2J7hl3dkoY6	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		08/09/2025 15:34:07	PÁGINA: 48 / 57
VERIFICACIÓN	NJyGwYNw2dT4pSdls8CK580fqs9dFU	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

- Plataformas y Sistemas habilitantes de la administración digital: TREW@, @FIRMA, Autoridad de sellado, @RIES, Notific@, Port@firma, etc.

La información sobre estas Infraestructuras TIC y herramientas corporativas, podrán encontrarse en el Portal de Desarrollo de Servicios Digitales como recursos clasificados como “Activo”, y su uso recomendado u obligatorio vendrá determinado por una “Norma”.

5.1.7 Desarrollo compatible con la Estrategia de Transición a la Nube

La Junta de Andalucía tiene como objetivo estratégico el despliegue de sus sistemas bajo un modelo de ejecución en nube híbrida, denominada Nube Corporativa de la Junta de Andalucía (NCJA), que proporcionará una infraestructura segura y escalable para maximizar los beneficios del modelo en nube: escalabilidad, flexibilidad y menores costes.

En este contexto, el desarrollo de software realizado como parte de los servicios incluidos en el presente contrato deberá ser compatible con los modelos de computación en la nube, y en concreto, con los requisitos específicos que se definan para la NCJA, realizándose desde su inicio de manera conforme con las normas aprobadas como corporativas por la Agencia Digital de Andalucía que sean de aplicación.

Consulte las normas para nuevos desarrollos cloud-native en el Portal de Desarrollo de Servicios Digitales, en la siguiente dirección:

<https://desarrollo.juntadeandalucia.es/recursos/normas/desarrollos-cloud-native>

5.1.8 Rediseño funcional y simplificación de procedimientos administrativos

Con carácter general se deberá tener en consideración que la aplicación de medios electrónicos a la gestión de los procedimientos será precedida de la realización de un análisis de rediseño funcional y simplificación, en el marco del objetivo de simplificación de los procedimientos administrativos que persigue la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, lo dispuesto en su artículo 75.2 y en el artículo 37.1 del Decreto 622/2019, de 27 de diciembre, de administración



MARIA GAMERO ESTEBAN		25/07/2025	PÁGINA 49 / 57
VERIFICACIÓN	NJyGw1x3L0GE50Q3fiv2J7hl3dKoY6	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		08/09/2025 15:34:07	PÁGINA: 49 / 57
VERIFICACIÓN	NJyGwYNw2dT4pSdls8CK580fqs9dFU	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

digital, simplificación de procedimientos y racionalización organizativa de la Junta de Andalucía y sus desarrollos normativos.

Para ello se considerarán especialmente los criterios de simplificación y agilización establecidos en el artículo 6 del citado Decreto, así como el Manual y las herramientas para simplificación de procedimientos y agilización de trámites regulados en artículo 13.

El Manual de Simplificación Administrativa y Agilización de Trámites de la Administración de la Junta de Andalucía, aprobado por Orden de 22 de febrero de 2010 (BOJA núm. 52 de 17 de marzo) está disponible en la siguiente dirección:

https://desarrollo.juntadeandalucia.es/sites/default/files/2024-09/15_647_manual_de_simplificacion_administrativa.pdf

5.1.9 Definición de procedimientos administrativos por medios electrónicos

La definición de los procedimientos deberá realizarse conforme a los conceptos y términos expresados en el documento Dominio Semántico del Proyecto w@ndA (ISBN 84-688-7845-6), disponible en la siguiente dirección:

https://desarrollo.juntadeandalucia.es/sites/default/files/2024-09/15_073_dominio_semantico.pdf

5.1.10 Uso de certificados y firma electrónica

Para la identificación y firma electrónica mediante certificados electrónicos se atenderán las guías y directrices indicadas en el apartado correspondiente a la plataforma @firma el portal de desarrollo de servicios digitales de la Junta de Andalucía, en particular en lo relativo a la no utilización de servicios y componentes obsoletos, de custodia de documentos en la plataforma o cuya desaparición esté prevista para futuras versiones, a formatos de firma electrónica y la realización de firmas electrónicas diferenciadas y verificables para cada documento, realizándose en su caso las oportunas actuaciones de adecuación de las funcionalidades actualmente existentes en los sistemas incorporados en el objeto de la contratación. La citada web está accesible en la siguiente dirección:



	MARIA GAMERO ESTEBAN	25/07/2025	PÁGINA 50 / 57
VERIFICACIÓN	NJyGw1x3L0GE50Q3fv2J7hI3dKoY6	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

	RAUL JIMENEZ JIMENEZ	08/09/2025 15:34:07	PÁGINA: 50 / 57
VERIFICACIÓN	NJyGwYNw2dT4pSdls8CK580fqs9dFU	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

<https://desarrollo.juntadeandalucia.es/recursos/plataforma-software/afirma>

Se utilizarán los servicios provistos por la implantación corporativa de la plataforma @firma gestionada por la Agencia Digital de Andalucía.

5.1.11 Verificación de documentos firmados electrónicamente

Para la práctica de la verificación, mediante un código generado electrónicamente, de documentos firmados electrónicamente en la Administración de la Junta de Andalucía, para el contraste de su autenticidad y la comprobación de su integridad, en el marco del artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, el artículo 42.b) de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, y el apartado VIII (Acceso a documentos electrónicos) de la Norma Técnica de Interoperabilidad de Documento Electrónico, se utilizará la Herramienta Centralizada de Verificación, de acuerdo con el protocolo técnico disponible en el apartado en el portal de desarrollo de servicios digitales de la Junta de Andalucía, en la siguiente dirección:

<https://desarrollo.juntadeandalucia.es/recursos/plataforma-software/hcv>

5.1.12 Interoperabilidad

Las ofertas garantizarán un adecuado nivel de interoperabilidad técnica, semántica y organizativa, conforme a las estipulaciones del Esquema Nacional de Interoperabilidad en el ámbito de la Administración Electrónica (ENI). En concreto, se cumplirán las Normas Técnicas de Interoperabilidad establecidas por dicho esquema. Se cuidarán especialmente los aspectos de interoperabilidad orientados a la ciudadanía, de tal forma que se evite la discriminación a los ciudadanos por razón de sus elecciones tecnológicas.

El sistema implantará los protocolos ENIDOCWS y ENIEXPWS para que los documentos y expedientes electrónicos que se gestionen en el mismo puedan, a partir de sus códigos seguros de verificación, ser puestos a disposición e interoperar de manera estandarizada con otros sistemas y repositorios electrónicos de la Junta de Andalucía, así como remitirse a otras Administraciones si procede.



MARIA GAMERO ESTEBAN		25/07/2025	PÁGINA 51 / 57
VERIFICACIÓN	NJyGw1x3L0GE50Q3fv2J7hl3dKoY6	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		08/09/2025 15:34:07	PÁGINA: 51 / 57
VERIFICACIÓN	NJyGwYNw2dT4pSdls8CK580fqs9dFU	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

También se atenderá a los modelos de datos sectoriales relativos a materias sujetas a intercambio de información con la ciudadanía, otras Administraciones Públicas y entidades, publicados en el Centro de Interoperabilidad Semántica de la Administración (CISE) que resulten de aplicación.

En relación con el desarrollo de soluciones para la tramitación electrónica de los procedimientos, en todo caso se garantizará la plena interoperabilidad de las soluciones implantadas, de acuerdo con el art. 37.4 del Decreto 622/2019, de 27 de diciembre, de administración electrónica, simplificación de procedimientos y racionalización organizativa de la Junta de Andalucía.

5.1.13 Normalización de fuentes y registros administrativos

Con la finalidad de asegurar la compatibilidad e interoperabilidad con otras fuentes y registros administrativos, el tratamiento de variables demográficas (sexo, edad, país de nacimiento, nacionalidad, estado civil, composición del hogar), geográficas (país, región y provincia, municipio y entidad de población, dirección, coordenadas) o socioeconómicas (situación laboral, situación profesional, ocupación, sector de actividad en el empleo, nivel más alto de estudios terminado) que se haga en el sistema seguirá las reglas para la normalización en la codificación de variables publicadas por el Instituto de Estadística y Cartografía de Andalucía accesibles a través de la URL:

<http://www.juntadeandalucia.es/institutodeestadisticaycartografia/ieagen/sea/normalizacion/ManNormalizacion.pdf>

5.1.14 Apertura de datos

Desde las fases iniciales de diseño y desarrollo del sistema de información (incluyendo tanto la vertiente técnica como la funcional y organizativa) se contemplará el principio de apertura de datos desde el diseño y por defecto.

En consonancia con este principio, la aplicación deberá prever que, de forma sencilla y sin necesidad de realizar desarrollos sustanciales, los datos gestionados por la aplicación puedan ser puestos a disposición para su reutilización. Para lo cual, el proveedor colaborará en la



MARIA GAMERO ESTEBAN		25/07/2025	PÁGINA 52 / 57
VERIFICACIÓN	NJyGw1x3L0GE50Q3fv2J7hl3dkoY6	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		08/09/2025 15:34:07	PÁGINA: 52 / 57
VERIFICACIÓN	NJyGwYNw2dT4pSdls8CK580fqs9dFU	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

identificación de conjuntos de datos reutilizables, facilitará la información descriptiva de estos conjuntos de datos, y proporcionará mecanismos para permitir su descarga masiva facilitando su publicación en el Portal de Datos Abiertos de la Junta de Andalucía, cumpliendo en todo caso los requisitos técnicos que se establezcan.

Los datos se proporcionarán en formatos estructurados, abiertos e interoperables, de acuerdo con la normativa vigente de transparencia y reutilización de información pública. Los sistemas desarrollados deberán permitir la descarga de todos los datos en crudo y desagregados, en varios formatos no propietarios como, por ejemplo, CSV, XML, JSON, o también formatos estándares como Excel (OOXML), tanto desde los orígenes de datos que constituyan el núcleo de la aplicación, como de otros datos auxiliares que faciliten la interpretación de la información. Esta descarga se realizará preferiblemente mediante API REST basado en estándares abiertos, la cual permitirá el acceso automatizado a los datos en tiempo real.

Si los anteriores conjuntos de datos contienen información de carácter personal, se realizará la extracción de datos mediante un proceso de disociación o anonimización que garantice el cumplimiento de la legislación de Protección de Datos.

De acuerdo con el artículo 5.5 de la Ley 37/2007, de 16 de noviembre, sobre reutilización de la información del sector público, en caso de que los conjuntos de datos gestionados por la aplicación sean conjuntos de datos de alto valor (HVD) según la normativa vigente en materia de reutilización de información (Reglamento de Ejecución (UE) 2023/138, así como lo indicado en el artículo 3.ter de la Ley 37/2007), el proveedor los identificará como tales en los metadatos asociados y colaborará para facilitar el cumplimiento de los requisitos legales y técnicos que son obligatorios para los HVD según la normativa aplicable, así como los requisitos adicionales que la Junta de Andalucía establezca en esta materia.

5.1.15 Apertura de servicios

Las ofertas presentadas deberán estar orientadas a la estrategia “API First”, teniéndose en cuenta la necesidad de definir y publicar servicios comunes que puedan ser consumidos



MARIA GAMERO ESTEBAN		25/07/2025	PÁGINA 53 / 57
VERIFICACIÓN	NJyGw1x3L0GE50Q3fv2J7hl3dkoY6	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		08/09/2025 15:34:07	PÁGINA: 53 / 57
VERIFICACIÓN	NJyGwYNw2dT4pSdls8CK580fqs9dFU	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

desde varios canales, sistemas u organismos. Este enfoque está basado en definir en la fase inicial una API de servicios externos e internos de la organización o sistema, para que los distintos interlocutores y canales puedan utilizar los servicios de la API en cuanto se publique.

En relación con los estándares a emplear en el marco del presente Contrato, las ofertas deberán garantizar el cumplimiento y utilización del estándar OpenAPI y de las normas sobre esta materia que establezca la Junta de Andalucía.

La especificación OpenAPI (OpenAPI Specification, OAS) define un estándar para la descripción de APIs REST, que permite tanto a humanos como a servicios de integración descubrir y entender las capacidades y características de un servicio sin necesidad de acceder a los detalles de implementación del código fuente, documentación técnica, o detalles del tráfico de mensajes. Los servicios definidos apropiadamente a partir del estándar OpenAPI, permiten que un consumidor pueda entender e interactuar con un servicio remoto a partir de una implementación mínima.

En concreto, la definición de los servicios de la API se realizará cumpliendo las especificaciones OpenAPI (OAS). La API estará debidamente documentada según la especificación, de manera que se proporcione una descripción integral y legible tanto por humanos como por máquinas sobre sus características, tales como los endpoints, parámetros, respuestas y autenticación. En caso de modificaciones en los servicios, los proveedores deberán mantener actualizada la especificación OpenAPI y reflejar los cambios en la documentación.

5.1.16 Accesibilidad de sitios web y aplicaciones móviles

Todos los sitios webs y aplicaciones para dispositivos móviles desarrollados o que sean mejorados de manera significativa en el marco del presente contrato deberán ser accesibles para sus personas usuarias y, en particular, para las personas mayores y personas con discapacidad, de modo que sus contenidos sean perceptibles, operables, comprensibles y robustos. La accesibilidad se tendrá presente de forma integral en el proceso de diseño,



MARIA GAMERO ESTEBAN		25/07/2025	PÁGINA 54 / 57
VERIFICACIÓN	NJyGw1x3L0GE50Q3fv2J7hl3dkoY6	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		08/09/2025 15:34:07	PÁGINA: 54 / 57
VERIFICACIÓN	NJyGwYNw2dT4pSdls8CK580fqs9dFU	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

gestión, mantenimiento y actualización de contenidos de los sitios web y las aplicaciones para dispositivos móviles.

En este ámbito se deberán cumplir lo establecido por el Real Decreto 1112/2018, de 7 de septiembre, sobre accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público. En particular, se deberán cumplir los requisitos pertinentes de la norma UNE-EN 301-549:2022, de Requisitos de accesibilidad de productos y servicios TIC, o de las actualizaciones de dicha norma, así como de las normas armonizadas y especificaciones técnicas en la materia que se publiquen en el Diario Oficial de la Unión Europea y/o hayan sido adoptadas mediante actos de ejecución de la Comisión Europea.

Por último, como obliga la normativa, se deberá realizar al menos una revisión anual de la accesibilidad de los sitios web y sistemas desarrollados o mejorados de manera significativa en el marco del contrato, así como actualizar y, en su caso, elaborar la correspondiente Declaración de accesibilidad conforme al modelo europeo definido en la Decisión de Ejecución (UE) 2018/1523 de la Comisión de 11 de octubre de 2018 por la que se establece el modelo de declaración de accesibilidad.

Además, una vez puesto en funcionamiento el sitio web o aplicación móvil, y en lo sucesivo cada tres años, se deberá realizar una revisión periódica exhaustiva cumpliendo las condiciones establecidas en la Decisión de Ejecución (UE) 2018/1524 para las revisiones en profundidad, y sus resultados recogerse en un Informe de revisión de la accesibilidad (IRA). Todo ello en cumplimiento de la Directiva (UE) 2016/2102 del Parlamento Europeo y del Consejo sobre la accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles de los organismos del sector público. En caso de que exista otra normativa actualizada que reemplace a las normas mencionadas, se aplicará ésta.

5.1.17 Presencia de la Junta de Andalucía en Internet

El artículo 14 del Decreto 622/2019, de 27 de diciembre, de administración electrónica, simplificación de procedimientos y racionalización organizativa de la Junta de Andalucía, define como punto de acceso electrónico de la Administración de la Junta de Andalucía al



MARIA GAMERO ESTEBAN		25/07/2025	PÁGINA 55 / 57
VERIFICACIÓN	NJyGw1x3L0GE50Q3fv2J7hl3dkoY6	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		08/09/2025 15:34:07	PÁGINA: 55 / 57
VERIFICACIÓN	NJyGwYNw2dT4pSdls8CK580fqs9dFU	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

conjunto de páginas web agrupadas en un dominio de Internet cuyo objetivo es ofrecer a la ciudadanía el acceso a la información y los recursos y servicios disponibles. Los puntos de acceso electrónico a su vez se categorizan en los siguientes tres tipos: Portal de la Junta de Andalucía, Portales de Internet específicos, o Sedes electrónicas.

Por otra parte, el artículo 15 configura el Portal de la Junta de Andalucía como punto de acceso general electrónico, cumpliéndose así el derecho reconocido en la legislación básica a que todas las personas se relacionen con la Administración a través de esta vía, estableciendo que éste facilitará de manera intuitiva el acceso a los servicios de administración electrónica que se ofrecen a la ciudadanía, sin perjuicio de que también sea posible el acceso directo a los mismos.

Para cumplir con estos preceptos, los servicios digitales dirigidos a la ciudadanía que se definan, se desarrollen o se presten en virtud del presente contrato, deberán configurarse como un nuevo punto de acceso electrónico, integrarse en uno de los que ya existan, o bien permitir el acceso directo desde un punto existente (por ejemplo, mediante la inclusión de un enlace o referencia directa al servicio). No siendo suficiente la publicidad que se les pueda dar en otros medios, tales como redes sociales, portales de noticias o blogs (independientemente de que esta publicidad se realice o no en los canales institucionales de la Junta de Andalucía).

La creación de un nuevo punto de acceso electrónico requiere contar con la debida autorización antes de comenzar el desarrollo del mismo, para lo cual es preceptivo solicitar un informe previo vinculante a la Agencia Digital de Andalucía, de acuerdo con el artículo 16.2 del Decreto 622/2019. La creación de nuevos dominios de Internet, de ser necesarios, igualmente habrá de ser autorizada mediante el citado informe previo, y su contratación y gestión llevarse a cabo según lo indicado en la Resolución de 26 de mayo de 2020, de la Dirección General de Economía Digital e Innovación, por la que se comunica el nuevo mecanismo de contratación y gestión de los servicios de dominio de internet de la Red Corporativa de Telecomunicaciones de la Administración de la Junta de Andalucía.

En caso de que se haya autorizado la creación de un nuevo punto de acceso electrónico, o bien se vaya a realizar la integración en otro ya existente, se deberán cumplir las pautas en lo



MARIA GAMERO ESTEBAN		25/07/2025	PÁGINA 56 / 57
VERIFICACIÓN	NJyGw1x3L0GE50Q3fiv2J7hl3dkoY6	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		08/09/2025 15:34:07	PÁGINA: 56 / 57
VERIFICACIÓN	NJyGwYNw2dT4pSdls8CK580fqs9dFU	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

que se refiere a la estrategia de presencia en Internet, cumplimiento del Sistema de Diseño y tecnologías para la construcción de portales web y aplicaciones móviles, establecidas por la Junta de Andalucía.

5.1.18 Calidad del software

La Agencia Digital de Andalucía ha aprobado un Modelo de Calidad del Software que podemos consultar en el Portal de Desarrollo de Servicio Digitales, en el área temática dedicada a “Calidad”:

<https://desarrollo.juntadeandalucia.es/areas/principal/calidad>.

Este Modelo tiene como propósito ser el instrumento que permita la implantación de un sistema único de gestión de la calidad del desarrollo de software en la Agencia, en el marco permanente de la mejora continua de la calidad en la prestación de servicios públicos y la evaluación de resultados.

El adjudicatario estará obligado a cumplir todo lo detallado en dicho Modelo en su versión aprobada y publicada a la fecha de publicación de la presente licitación. Esto incluye lo estipulado en el Plan General de Calidad, y la obligación de ofrecer, como mínimo, todos los servicios definidos en el catálogo de servicios estándar unificado, asegurando que, si se ofrecen otros añadidos, éstos no solapen con alguno de los de este catálogo del tipo “Evaluar la calidad”.

LA JEFA DE SERVICIO DE AUTOMATIZACIÓN INTELITEGENTE

Amparo Gamero Esteban



	MARIA GAMERO ESTEBAN	25/07/2025	PÁGINA 57 / 57
VERIFICACIÓN	NJyGw1x3L0GE50Q3fv2J7hl3dkoY6	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

	RAUL JIMENEZ JIMENEZ	08/09/2025 15:34:07	PÁGINA: 57 / 57
VERIFICACIÓN	NJyGwYNw2dT4pSdls8CK580fqs9dFU	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	